Transports Canada
Transport Canada

Normes d'accessibilité au transport aérien pour les personnes handicapées et âgées

Rapport présenté à l'honorable Lloyd Axworthy
ministre des Transports
par Ed Ratushny, conseiller spécial

Canada

85-2584/

NORMES D'ACCESSIBILITE AU TRANSPORT AERIEN POUR LES PERSONNES HANDICAPEES ET AGEES

Rapport présenté à l'honorable Lloyd Axworthy,
ministre des Transports,

par

Ed Ratushny, conseiller spécial

Août 1984

Available in English, under the title:

"Air Accessibility Standards for
Disabled and Elderly Persons".

On peut se procurer des exemplaires de ce rapport en s'adressant aux:

Affaires publiques
Transports Canada
Ottawa (Ontario)
K1A ON5

Ce document existe aussi sur cassette.

Cabinet du Ministre
Transports Canada

Office of the Minister
Transport Canada

Place de Ville
Ottawa
K1A 0N5

L'honorable Lloyd Axworthy, C.P., député
Ministre des Transports
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur Axworthy,

J'ai l'honneur de vous présenter mon rapport sur les normes d'accessibilité au transport aérien pour les personnes handicapées et âgées.

Conformément au mandat qui m'a été confié, j'ai recommandé des normes appropriées concernant l'accessibilité au transport aérien pour les personnes handicapées et pour les personnes âgées. Ces normes ont été conçues pour être appliquées comme règlements, en vertu de la Loi sur l'aéronautique et de la Loi canadienne sur les droits de la personne. J'ai également tenu compte de l'entrée en vigueur de l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés, prévue pour le 17 avril 1985.

Dès le départ, il était clair que mon mandat était vaste et complexe, et que l'on ne pouvait espérer trouver de solutions expéditives à plusieurs des questions. Au coeur même de ces questions, on retrouve la dignité, protégée par le droit fondamental à l'égalité. Cependant, dans le contexte du transport aérien, il faut retenir d'autres considérations touchant à la sécurité, à la technologie et à l'économie.

J'ai donc consulté les secteurs concernés, notamment les transporteurs aériens, les organismes de réglementation et des représentants des personnes handicapées et âgées. Comme votre intention est de rendre ce document public le plus tôt possible, il a été rédigé sous forme de rapport public plutôt que de n'être adressé qu'à vous seul.

Je tiens à exprimer ma gratitude à toutes les personnes et organisations qui ont consciencieusement coopéré en répondant à ma sollicitation. Plus particulièrement, je tiens à souligner ici l'intervention amicale et généreuse de Dorothy Richardson, de la Commission canadienne des droits de la personne, celles de Marion Fleming et de Debra Prupas, de la Commission canadienne des transports, ainsi que celles de Stuart Grant, de l'Association canadienne des transporteurs aériens, de Robert Corkett, conseiller politique principal et de Denis Lefebvre, avocat général, à Transports Canada. Je tiens également à remercier Janice Tait de Transports Canada qui a rédigé un précieux document préliminaire sur les normes d'accessibilité au transport aérien.

.../2

Enfin, je désire vous exprimer monsieur le Ministre, ma reconnaissance pour m'avoir permis de contribuer à l'atteinte de votre objectif d'améliorer la mobilité de milliers de Canadiens qui pourront ainsi participer à la vie active dans notre société, de façon plus libre et plus égalitaire.

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Ed Ratushny
Conseiller spécial

TABLE DES MATIERES

	PAGE
Lettre de présentation	i
Sommaire des observations, conclusions et recommandations	x
CHAPITRE UN: HISTORIQUE ET INTRODUCTION	1
A. Les récents développements	1
1. Le rapport Obstacles	1
2. Les transports	3
3. Les changements d'ordre juridique	5
4. L'élaboration des normes de transport	6
B. Le consommateur handicapé	9
1. Déficience	9
2. Egalité	14
3. Consultation	18
C. Les transporteurs aériens	19
1. Aspect économique	19
2. Le personnel	21
3. Performance	22
D. Les organismes de réglementation	25
1. Transports Canada	25
2. La Commission canadienne des transports	26
3. La Commission canadienne des droits de la personne	26
4. Les cours	28
E. Le processus de consultation	29

PAGE

CHAPITRE DEUX: NATURE ET PORTÉE DES NORMES 31

A. La structure juridique actuelle 31

1. Partie II de la Loi sur l'aéronautique 31

2. La Loi canadienne sur les droits de la personne 36

3. Partie III de la Loi sur l'aéronautique 40

4. Conclusion 42

B. Le besoin des normes 43

1. La nature des normes 43

2. Normes proposées 48

3. Limitations affectant les normes 52

C. Un processus permanent 54

CHAPITRE QUATRE: LA QUESTION FONDAMENTALE DE L'AUTODÉTERMINATION 58

A. Introduction 58

B. Responsabilités et droits 63

1. Refus général de transporter 63

2. Évacuation 65

3. Autonomie 72

C. Services aux accompagnateurs 76

1. Coûts 76

2. La carte inter-modes 78

3. Situations particulières 80

	PAGE
CHAPITRE QUATRE: AUTRES GRANDES QUESTIONS	84
A. Interdiction générale	84
B. Application	86
C. Transport international	89
D. Éducation et formation du personnel	91
E. Éducation du public	98
CHAPITRE CINQ: NORMES ET OBSTACLES SPÉCIFIQUES	101
A. Introduction	101
B. Responsabilités générales	103
C. Information, réservation et préavis	108
1. Les communications en général	108
2. Préavis	111
3. Attribution préalable des sièges	113
4. Les services offerts	117
D. Embarquement et débarquement	118
1. Pré-embarquement	118
2. Les appareils de soulèvement	120
3. Méthodes de manutention des fauteuils roulants	123
4. Autres aides à la mobilité	128
E. Installations et services à bord	130
1. Informations à bord	130
2. Accessibilité aux toilettes	131
3. Bras de fauteuils rabattables	132
4. Service de fauteuils roulants	133
5. Divers	134
CHAPITRE SIX: CONCLUSION	135

ANNEXES PAGE

A. Canadian Paraplegic Association
- lettre de Don Curren à M. Axworthy, le 3 avril 1984. A1

B. George Reed Foundation for the Handicapped
- une réponse aux questions de base concernant les normes d'accessibilité au transport aérien pour les personnes handicapées, mars 1984. A2

C. Liste des personnes à consulter
- élaboration des normes d'accessibilité A22

D. Statistique Canada
- lettre au professeur Ratushny de Monique Chartrand, chef de l'Action positive et coordinatrice de l'égalité d'accès à l'emploi, le 30 mars 1984. A23

E. Université Queen
- faculté de médecine
- département de réhabilitation
- lettre de David Symington, professeur en réhabilitation à M. Axworthy, le 22 février 1984. A25

F. Canadian Association of Rehabilitation Personnel (CARP), C.B.
- lettre de Donald Hume, président, à M. Axworthy, le 6 avril 1984. A27

G. Amigo Sales International, Inc.
- lettre de E.C. "Bud" Paffrath, vice-président exécutif, à M. Axworthy, le 2 avril 1984 A28

H. Canadian Paraplegic Association
- lettre de Joanne McLeod, présidente, au professeur Ratushny, le 28 mars 1984. A30

I. Charles Crane Memorial Library
- lettre de Paul Thiele, bibliothécaire et chef, au professeur Ratushny, le 27 mars 1984. A37

J. Saskatchewan Council for Crippled Children and Adults
- lettre de Paul D. Charlebois, administrateur des services techniques orthopédiques, au professeur Ratushny, le 22 mars 1984. A42

K. Correspondance demandant des commentaires écrits. A44

L. Règle 33, Local and Joint Passenger Rules (CTC) A48

		PAGE
M.	"Recommended Practice" for "Transportation of Disabled Passengers", preparé par l'Association canadienne des transporteurs aériens.	A52
N.	"Traitement des passagers spéciaux", préparé par Air Canada.	A57
O.	A. John McLeod Corp. Ltd. - lettre de A. John McLeod à Claude Taylor, président et directeur général d'Air Canada, le 30 avril 1984.	A83
P.	Clarkson, Tétrault - avocats - lettre de Louise Martin au professeur Ratushny, le 13 mars 1984.	A86
Q.	Canadian Paraplegic Association - lettre de Michael E. Ryan, directeur de gestion, à M. Axworthy, le 11 janvier 1984.	A89
R.	Association du personnel navigant des lignes aériennes canadiennes - lettre de Larry LeBlanc, président national, au professeur Ratushny, le 16 avril 1984.	A93
S.	Charlie Sheppey - lettre à M. Axworthy, le 27 février 1984.	A98
T.	Ministre des Transports - lettre de M. Axworthy à Angus C. Morrison, président et directeur général de l'ACTA, le 19 décembre 1983.	A100
U.	Air Canada - Fitness for Air Travel - Medical Information	A103
V.	Institut national canadien pour les aveugles - lettre de Robert A. Elton, directeur du département de réhabilitation, au professeur Ratushny, le 30 mars 1984.	A104
W.	Parsons Airways Northern Ltd. - lettre de R.G. Ferguson, président, au professeur Ratushny, le 22 mars 1984.	A106
X.	Ranger Helicopters Canada - lettre de Matt K. Millar, directeur des opérations, au professeur Ratushny, le 5 mars 1984.	A107

		PAGE
Y.	First Air - lettre de T.E. Rowlands, directeur des services réguliers, au professeur Ratushny, le 8 mars 1984.	A108
Z.	ATAC Training Specifications - Disabled and Handicapped Passengers	A110
AA.	Office des personnes handicapées du Québec - mémoire présenté à la CCT.	A121
BB.	Alberta Rehabilitation Council for the Disabled - lettre de James H. Killick, directeur exécutif, au professeur Ratushny, le 27 mars 1984.	A127
CC.	A.D. Leitch (pour Patricia Savage) - lettre de A.D. Leitch pour M. Axworthy, le 28 mars 1984.	A129
DD.	Université de Lethbridge - lettre de Dick Varga, coordonnateur des services aux étudiants handicapés, au professeur Ratushny, le 12 mars 1984.	A132
EE.	Emploi et Immigration Canada - lettre de Zenon Olynyx, agent d'Action positive, au professeur Ratushny, le 2 avril 1984.	A133
FF.	Ministry of Tourism and Recreation (Ontario) - Sports and Fitness Branch - lettre de Garry Adams au professeur Ratushny, le 21 mars 1984.	A137
GG.	L'Association canadienne pour enfants et adultes ayant des troubles d'apprentissage - lettre de Jonina Male, présidente, au professeur Ratushny, le 14 mars 1984.	A139
HH.	Canadian Hearing Society - lettre de Iris Boshes au professeur Ratushny, le 12 avril 1984.	A141
II.	Epilepsie Canada - lettre de Jennifer Brunet, coordonnatrice nationale, à M. Axworthy, le 6 mars 1984.	A144

PAGE

JJ. Bloorview Children's Hospital
- lettre de John Montague, directeur du travail social, au professeur Ratushny, le 10 avril 1984. A146

KK. Calgary Association for the Mentally Handicapped
- lettre de Jonas Fornwald, directeur exécutif, au professeur Ratushny, le 22 mars 1984. A148

LL. Association pulmonaire du Canada
- lettre de A. Les McDonald au professeur Ratushny, le 20 juillet 1984. A150

MM. Wheels Incorporated
- lettre de Richard W. Montigny, président, au professeur Ratushny, le 13 mars 1984. A151

NN. Pacific Western
- lettre de Rhys T. Eyton, président et directeur général, à M. Axworthy, le 25 juin 1984. A155

OO. Paralympics Sports Association
- lettre de Carol A. Holmes, directrice exécutive, au professeur Ratushny, le 28 mars 1984. A157

PP. Ville d'Edmonton
- lettre de Laurence Decore, maire, à M. Axworthy, le 9 mai 1984. A163

QQ. Société canadienne de la sclérose en plaques (bureau national)
- lettre de Beverley Brown, directrice nationale des services aux patients, au professeur Ratushny le 13 avril 1984. A164

RR. Manitoba League of the Physically Handicapped
- Direction de Le Pas
  - lettre de Michael Szadiak, coordonnateur, à M. Axworthy, le 23 mai 1984. A169

SS. Ontario Association of the Deaf
- lettre de Dorothy E. Beam, secrétaire exécutive, au professeur Ratushny, le 28 mars 1984. A170

SOMMAIRE DES OBSERVATIONS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

CHAPITRE UN: HISTORIQUE ET INTRODUCTION

A. Les récents développements

Au cours des dernières années, on a constaté une amélioration progressive des biens et services offerts aux consommateurs handicapés. Néanmoins, il reste encore un grand nombre d'obstacles injustifiés empêchant les handicapés de participer le plus possible aux activités de notre société. Cette situation a été bien démontrée dans le rapport historique du Comité parlementaire spécial concernant les invalides et les handicapés, intitulé Obstacles.

La Commission canadienne des transports a tenu une audience publique ou une réunion ouverte sur les problèmes liés au transport des personnes handicapées en novembre 1979. Un Compte rendu des discussions a été publié qui donne un bref résumé, à caractère général, des problèmes spécifiques rencontrés par les passagers aériens handicapés.

La Politique relative au transport des personnes handicapées a été conçue en consultation avec de nombreux groupes, notamment les gouvernements provinciaux, les transporteurs et les organismes représentant les consommateurs handicapés. Elle a été rendue publique par l'honorable Lloyd Axworthy, ministre des Transports, en janvier 1984.

La Loi canadienne sur les droits de la personne a été étendue afin de protéger les handicapés de toute discrimination dans l'offre des biens,

des services, des logements et autres installations. Le 17 avril 1982, le Canada a adopté une nouvelle Charte des droits et libertés prévoyant, à l'article 15, une disposition sur les "droits à l'égalité", interdisant tout spécialement la discrimination pour "incapacité mentale ou physique".

Lorsque l'on tente de déterminer la mesure dans laquelle on peut accommoder les personnes handicapées, il faut retenir d'importants facteurs touchant à la sécurité, à la technologie, à l'économie ainsi qu'à la dignité. En fin de compte, les cours feront sans doute appel au critère très général de "ce qui est raisonnable" lorsqu'elles auront à définir les limites des droits et obligations dans ce domaine.

La tâche juridique finale consistant à définir "ce qui est raisonnable" dans le domaine de la sécurité, de la technologie, de l'économie et de la dignité humaine ne sera pas facile. On aurait tout à gagner si l'on pouvait obtenir un consensus à propos de ce que doit être "un service raisonnable" dans le cadre de chaque étape ou aspect des divers modes de transport, en tenant compte des besoins des consommateurs handicapés et des limitations imposées aux transporteurs publics. Autrement, les cours et les tribunaux s'occupant des droits de la personne devront définir ce concept à chaque nouveau cas, avec l'incertitude, les frais et les retards que cela comporte.

M. Axworthy a adopté une politique d'élaboration et d'encouragement en ce qui concerne les normes d'accessibilité à tous les modes de transport public. Cependant, les normes d'accessibilité ne concernent pas seulement les transports, mais aussi d'autres domaines comme

les communications, l'éducation et le logement. Certaines des observations et recommandations contenues dans ce rapport peuvent aider l'adoption de normes dans ces autres sphères.

B. Le consommateur handicapé

Plusieurs définitions de la "personne handicapée" ont été proposées. La Politique relative au transport des personnes handicapées estime à environ un million les personnes handicapées physiquement qui ont des problèmes de transport. Bien que ces définitions puissent servir certains buts, les capacités humaines opèrent comme des spectres, il existe toute une gamme de niveaux d'exécution. L'existence d'un "handicap" peut dépendre en grande partie du contexte. Étant donné que les installations visent à répondre aux besoins de ce mythe qu'est l'homme moyen, la marge de tolérance de l'équipement se trouve dépassée devant presque n'importe quel voyageur qui sort du commun. Même lorsque deux individus ont le même handicap physique, ils peuvent avoir des réactions différentes face à un obstacle. En d'autres termes, on peut manquer d'efficacité si l'on s'engage dans une catégorisation ou si l'on se concentre sur un handicap avec un autre but que celui d'isoler les obstacles spécifiques et de déterminer la meilleure façon de les vaincre.

Le concept du "service raisonnable" a été décrit comme un concept pivot dans la loi contre la discrimination envers les handicapés, car il constitue un moyen terme réaliste entre deux attitudes: celle de tout faire pour aider les handicapés, et celle de ne rien faire. Ceci veut dire:

prendre des mesures raisonnables pour permettre aux personnes handicapées de participer le plus possible aux divers aspects de notre société. L'objectif présente des avantages, non seulement pour les handicapés mais aussi pour la société toute entière.

Il est bien reconnu que l'un des plus grands obstacles que rencontrent les personnes souffrant de handicaps visibles est l'attitude des autres. Les handicaps "invisibles" peuvent créer d'autres problèmes du fait des présomptions généralisées. Bien que les préjugés flagrants à l'encontre des handicapés ne soient pas courants, le manque de connaissances, d'expérience ou de sensibilité caractérisant certaines personnes bien intentionnées peut engendrer des préjudices et de la discrimination.

Recommandation: Les normes d'accessibilité devraient être conçues et formulées dans le but d'offrir le plus possible, une meilleure intégration, plutôt que d'offrir des services distincts.

Recommandation: Lorsque l'on élabore et formule des normes d'accessibilité, on doit prévoir la consultation adéquate des consommateurs visés ainsi que de leurs associations et des groupements professionnels qui peuvent parler en leur nom.

C. Les transporteurs aériens

Si l'on pouvait ignorer les exigences à caractère économique, il serait relativement simple d'offrir un accès illimité à la plupart des passagers handicapés, sur tous les vols. Bien sûr, la réalité est différente. Les aéronefs sont onéreux à concevoir, à construire, à modifier

et à utiliser. Les voyageurs aériens doivent être installés et servis dans un espace restreint et dans un temps limité.

Les droits fondamentaux de la personne ne peuvent se calculer seulement d'après une analyse coûts-avantages. Dans notre société, le fardeau économique représenté par l'offre d'un service correspond aux "frais de fonctionnement" qui doivent être supportés par tous les consommateurs du produit ou du service en question. Néanmoins, les considérations économiques, tout comme la sécurité, doivent intervenir pour déterminer quel type de service est "raisonnable" dans tous les cas.

Recommandation: Lorsque l'on conçoit et formule des normes d'accessibilité, les divers transporteurs aériens et leurs associations doivent pouvoir être consultés.

Si l'inquiétude de plusieurs voyageurs aériens concerne le contexte des limites d'espace et de temps évoquées ci-dessus, on demande beaucoup au personnel des compagnies aériennes. Plusieurs de ces employés travaillent admirablement. On se rend cependant compte qu'une éducation et une formation supplémentaires pourraient permettre d'aplanir les difficultés rencontrées par la plupart des passagers handicapés.

Au cours des dernières années, plusieurs transporteurs aériens ont grandement amélioré le service offert aux passagers handicapés. Bien que ces mesures et d'autres aient prouvé la volonté de répondre aux besoins spéciaux, les problèmes demeurent. Même si nous avons reçu plusieurs plaintes lors de notre consultation, nous avons été vraiment surpris de la quantité de commentaires positifs reçus au sujet des transporteurs aériens.

D. Les organismes de réglementation

La Loi nationale sur les transports prévoit une politique nationale de base pour les transports, dans des termes très généraux s'appliquant à tous les modes. La Loi sur l'aéronautique décrit les tâches du ministre des Transports en ce qui concerne le développement, la gestion et le contrôle des activités aéronautiques au Canada.

Dans la Partie II de la Loi sur l'aéronautique, la Commission canadienne des transports est définie comme l'organisme responsable de tout ce qui touche à la réglementation économique des transports aériens commerciaux. L'octroi de permis aux transporteurs commerciaux est assuré par le Comité des transports aériens de la CCT. Le Comité s'en remet à Transports Canada en s'assurant que toutes les décisions qu'il prend en matière de service ne sont pas contraires aux exigences de sécurité de Transports Canada.

La Loi canadienne sur les droits de la personne a pour vaste tâche d'appliquer des programmes de recherche et d'éducation, et d'employer sa capacité de persuasion pour décourager et limiter les pratiques discriminatoires. Le rôle principal de la Commission est l'application des dispositions interdisant la discrimination, par le biais du traitement des plaintes spécifiques.

Plusieurs décisions concernant les droits de la personne ont été portées en appel auprès de la Cour suprême du Canada, au cours des dernières

années. L'entrée en vigueur de la disposition sur les "droits à l'égalité" de la Charte canadienne des droits et libertés le 17 avril 1985 entraînera sans doute un grand nombre de poursuites judiciaires distinctes de ce qui est prévu en vertu de la législation sur les droits de la personne.

E. Le processus de consultation

En février 1984, un avis a été envoyé à plusieurs groupes et associations de handicapés, aux associations de professionnels, aux transporteurs aériens, aux gouvernements provinciaux, aux fournisseurs et autres, les invitant à formuler leurs commentaires par écrit. Une centaine de présentations ont été reçues dont certaines étaient sous forme de mémoires détaillés et exhaustifs. Plusieurs réunions préliminaires ont été organisées avec l'Association des transporteurs aériens du Canada, le Comité consultatif sur le transport des handicapés, la Commission canadienne des transports et la Commission canadienne des droits de la personne.

Il est apparu qu'il existe un véritable schème de problèmes signalés en ce qui concerne les voyages des handicapés sur les lignes aériennes commerciales. Cependant, l'aspect le plus encourageant du processus de consultation a été le désir de trouver des solutions raisonnables et pratiques.

CHAPITRE DEUX: NATURE ET PORTÉE DES NORMES

A. La structure juridique actuelle

Les tarifs individuels, déposés par les transporteurs aériens, contiennent des dispositions concernant le transport de tous les passagers,

ainsi que d'autres dispositions spécifiques sur le transport des passagers handicapés. Ces dernières sont acceptées par la CCT et, en ce qui concerne les services réguliers des plus grands transporteurs, elles sont officiellement codifiées à la Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien). Actuellement, la Règle 33 s'applique aux transporteurs assurant environ 85 % des vols passagers au Canada. Toutes les compagnies aériennes canadiennes non visées par la Règle 33 doivent se conformer aux procédures de sécurité de Transports Canada, en ce qui concerne les passagers handicapés. La pratique actuelle n'offre donc pas de moyen adéquat de créer des normes de service à l'intention des personnes handicapées.

L'article 19.1(1) de la Loi canadienne sur les droits de la personne prévoit que: Le gouverneur en conseil peut, par règlement, établir au profit des personnes atteintes d'une déficience des normes d'accès aux services, aux installations ou aux locaux. L'article prévoit également que, lorsqu'il existe une norme et qu'elle est respectée, aucune plainte ne peut être présentée. Aucune norme n'a encore été énoncée en vertu de cet article. Cependant, on semble y considérer des dispositions spécifiques applicables à des secteurs d'activité spécialisés. Elles préciseraient ce qui constitue un service raisonnable dans les diverses situations.

Un autre aspect est contenu dans l'article 15.1 de la Loi. En vertu de cet article, le fournisseur de biens et de services peut demander à la Commission canadienne des droits de la personne l'approbation d'un programme prévoyant l'adaptation de services, d'installations, de locaux,

d'activités ou de matériel aux besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience.

Les caractéristiques du service raisonnable doivent être définies en fonction de la sécurité et de considérations d'ordre technoiogique et économique, sans oublier l'importance des droits de la personne. Cependant, la Loi canadienne sur les droits de la personne ne prévoit aucun mécanisme pour lier, d'une part, le rôle de la Commission en matière de normes d'accessibilité ou de programmes d'adaptation avec, d'autre part, le rôle des autres organismes réglementaires spécialisés.

Le Ministre peut faire adopter des règlements, en vertu de la Partie I de la Loi sur l'aéronautique, qui pourraient être, en essence, semblables aux "normes d'accessibilité" créées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Cependant, la Commission canadienne des transports a l'autorité pour émettre des règlements en vertu de la Partie II de la Loi sur l'aéronautique. En termes généraux, le Ministre est responsable des questions liées à la sécurité, alors que la Commission s'intéresse avant tout à la réglementation économique. Le sujet du "service" chevauche les deux domaines. En fait, une réglementation pourrait éventuellement regrouper des considérations touchant à la sécurité, à l'économie et au service.

Des normes d'accessibilité pourraient être établies: (a) à titre de condition de l'octroi des permis par le biais de règlements émis par la Commission canadienne des transports dans le cadre du Règlement sur les

transporteurs aériens, conformément à la Partie II de la Loi sur l'aéronautique; (b) à titre de règlements émis par le gouverneur en conseil, conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne; (c) à titre de règlements émis par le ministre des Transports, avec l'approbation du gouverneur en conseil, conformément à la Partie I de la Loi sur l'aéronautique. Certaines normes pourraient cependant n'être de la juridiction exclusive que d'un ou deux des trois organismes de réglementation.

B. Le besoin de normes

Dans le contexte qui nous intéresse, le mot "normes" vise le niveau de service que doivent fournir les transporteurs aériens pour répondre à certains des besoins particuliers des consommateurs handicapés. Ceci pourrait comprendre la conformité du matériel face à certaines exigences, la présence d'un équipement spécial, la création de certains "systèmes" ou procédures permettant de réagir dans certaines situations particulières, et l'offre d'une aide individuelle qui n'est pas généralement dispensée.

Bien sûr, les transporteurs aériens offrent un service aux passagers handicapés depuis des années. Des pratiques et procédures officieuses ont été mises au point.

Dans le contexte de l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Charte canadienne des droits et libertés, l'adoption des normes d'accessibilité ne modifierait pas

beaucoup les obligations légales des transporteurs. Cela aiderait plutôt à les définir. L'objectif fondamental serait de préciser, de façon aussi spécifique que possible, ce qui constitue un "service raisonnable" aux personnes souffrant de divers handicaps dans le plus grand nombre de situations possible.

En réalité, si ces normes ne sont pas élaborées en commun, avec un certain sens de l'anticipation, elles seront imposées ex post facto par les cours et les tribunaux dans des jugements portant sur des plaintes et des poursuites civiles relativement aux droits de la personne. Le recours à l'activité procédurière en tant que mécanisme permettant de résoudre ces questions présente des inconvénients évidents.

Les cours pourraient toujours rejeter ces normes, voire même les dispositions de la Loi elle-même, en alléguant qu'elles ne répondent pas à l'article 15 de la Charte. Cependant, il est plus logique que l'inverse se produise. Les cours sont disposées à accueillir des normes d'accessibilité qui les aideraient à définir la portée de l'article 15. Ceci se vérifie particulièrement lorsque, comme nous l'avons suggéré plus haut, l'aspect d'"égalité" doit être façonné dans le contexte de la sécurité et des facteurs technologique et économique.

Lorsque trois organismes différents ont la possibilité d'élaborer et d'appliquer des lois portant sur un même sujet, il est évident qu'ils doivent collaborer et travailler en coordination. Il y aurait de nombreux avantages à tirer du fait qu'un ministre chargé d'un domaine particulier, comme les transports, assume le leadership et la responsabilité en matière

d'élaboration et de recommandation des normes d'accessibilité dans ce domaine.

Recommandation: (1) Le ministre responsable d'un domaine particulier devrait prendre la responsabilité d'élaborer et de recommander des normes d'accessibilité conformes à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

(2) Le ministre devrait demander l'avis et l'accord de la Commission canadienne des droits de la personne avant de formuler une recommandation au Cabinet.

(3) Lorsque ce ministre refuse d'agir, le ministre de la Justice devrait assumer cette responsabilité, sur avis de la Commission canadienne des droits de la personne.

L'idéal serait d'adopter des normes identiques comme règlements dans le cadre de la Partie I de la Loi sur l'aéronautique et en tant que condition de l'octroi de permis conformément à la Partie II de cette même Loi. L'adoption de règlements identiques par les trois autorités éliminerait également toute incertitude concernant, par exemple, l'assertion que les exigences de sécurité ne pourraient pas être respectées à cause des demandes propres aux droits de la personne ou que les exigences des droits de la personne sont incompatibles avec les règlements à caractère économique. Un autre avantage d'adopter des normes d'accessibilité identiques dans les trois domaines serait les divers mécanismes d'application.

Recommandation: (1) Des normes d'accessibilité identiques pour les transporteurs aériens devraient être adoptées: (a) à titre de règlements, conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne; (b) à titre de règlements, conformément à l'article 6, Partie I, de la Loi sur l'aéronautique; et (c) à titre de conditions de l'octroi des permis conformément aux règlements émanant de l'article 14, Partie I, de la Loi sur l'aéronautique.

(2) La législation pertinente à l'appui des normes d'accessibilité devrait être amendée de manière à s'assurer que les normes adoptées dans les trois domaines puissent être identiques.

L'adoption de normes d'accessibilité ne résoudra évidemment pas tous les problèmes. Si les normes permettent de confirmer la logique et la certitude, même dans quelques domaines importants, elles seront précieuses. Les normes d'accessibilité ne peuvent donc être spécifiques à tous les égards. L'adoption des normes d'accessibilité ne devrait pas créer d'obstacles au lieu d'en éliminer.

On doit donc éviter de traiter les normes d'accessibilité comme des exigences maximales plutôt que minimales en matière d'attitude et de service. Les règlements juridiques ne peuvent pas remplacer la décence et le bon sens. Les normes doivent plutôt fournir un contexte stimulant l'exercice de ces qualités.

Recommandation: (1) Le ministre des Transports devrait désigner un coordinateur permanent pour l'élaboration de normes d'accessibilité au transport aérien, et nommer un comité des normes d'accessibilité au transport aérien, comprenant des représentants des organismes suivants: la

Commission canadienne des droits de la personne; la Commission canadienne des transports; les consommateurs handicapés; les transporteurs aériens; et Transports Canada.

(2) Le coordinateur, en consultation avec le comité, devrait être responsable de façon permanente de l'élaboration, du contrôle et de la réévaluation des normes d'accessibilité au transport aérien, ainsi que de la formulation des recommandations au Ministre, en ce qui concerne les modifications à apporter à ces normes.

(3) Le travail du comité devrait se faire dans une atmosphère de véritable ouverture et des mesures spéciales devraient permettre d'attirer l'attention du public sur des questions d'intérêt général.

CHAPITRE TROIS: LA QUESTION FONDAMENTALE DE L'AUTODÉTERMINATION

A. Introduction

La question probablement la plus fondamentale liée à l'accessibilité au transport des personnes handicapées est le droit à l'évaluation personnelle de sa propre autonomie. Le voyageur devrait-il décider de sa capacité de se passer de l'aide d'un accompagnateur? Ou le transporteur aérien devrait-il avoir le droit de refuser complètement l'accès à moins que le voyageur ne soit accompagné?

Pour la plupart des vols commerciaux, la Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien) s'applique. Implicitement, le transporteur prend la décision finale

lorsqu'il s'agit de savoir si un passager handicapé a le droit de voyager seul, ou s'il doit être accompagné.

Les difficultés sont donc rares puisque les réponses des passagers handicapés sont acceptées. Néanmoins, le transporteur n'est pas tenu de s'en remettre à l'évaluation fournie par le passager et, à l'occasion, il refuse de le faire. Ceci pourrait constituer une grave atteinte à la dignité du passager handicapé qui est protégée par l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés. En l'absence de normes juridiques raisonnables pour régir ces situations, les poursuites en vertu de la législation sur les droits de la personne et de l'article 15 de la Charte sont inévitables.

B. Responsabilités et droits

Les transporteurs aériens doivent conserver ce droit final de refuser le transport d'un passager dont on perçoit raisonnablement qu'il peut représenter une menace pour la sécurité d'un vol. La simple existence d'un handicap physique ou mental ne pourrait suffire pour justifier un refus en vertu de cette autorité générale. Évidemment, un passager handicapé en état d'ivresse, ou dont la conduite est désordonnée, devrait se voir refuser le transport. Cependant, l'existence d'un handicap ne devrait pas entraîner un refus, sauf s'il est raisonnablement et spécifiquement lié à un risque potentiel.

Recommandation: (1) Un règlement devrait être adopté en vertu de la Loi sur l'aéronautique précisant la responsabilité des transporteurs aériens de refuser le transport à un passager, en se basant sur le fait que sa présence constitue une menace raisonnable pour sa santé ou sa sécurité et celle de tout autre passager.

(2) La simple existence d'un handicap physique ou mental ne devrait pas, en tant que tel, suffire pour refuser le transport en vertu de cette autorité générale.

(3) Lorsqu'il refuse de transporter un passager en vertu de ce règlement, le transporteur aérien devrait préciser par écrit les raisons de son refus, y compris la façon dont il perçoit que la santé et la sécurité seront menacées.

Au premier abord, il semble que la question de l'autonomie pendant l'évacuation serait un facteur pertinent lors de l'évaluation de la nécessité d'un accompagnateur. Cependant, la question de la sécurité pendant l'évacuation a été traitée d'une autre façon. Transports Canada a adopté des directives déterminant le nombre maximal de passagers non ambulatoires pouvant être transportés en toute sécurité sur un vol. A cause du temps imparti, il n'a pas été possible d'évaluer la validité des limites actuelles fixées par Transports Canada. Elles semblent avoir été établies à la suite de consultations intensives avec les grands transporteurs et avoir reçu l'assentiment de la majorité.

Cette approche à caractère général, qui consiste à traiter des problèmes de sécurité liés à l'évacuation en recourant à l'établissement de

limites, semble être raisonnable. Cependant, les limites actuelles tout comme les hypothèses de base devraient continuer à être réévaluées de façon critique et être sujettes à toute modification par Transports Canada.

Recommandation: Une norme d'accessibilité pour assurer la sécurité de l'évacuation d'urgence devrait être adoptée en établissant des limites pour le transport des passagers non ambulatoires, sous une forme semblable aux directives actuelles de Transports Canada. Ces limites devraient être réévaluées de façon critique.

Devrait-on concevoir les procédures d'évacuation de façon à minimiser tout danger possible, même au prix de la réduction considérable du nombre de passagers handicapés acceptés sur chaque vol? Plusieurs personnes handicapées nous ont donné leur opinion sur cette vaste question, et un concept en est ressorti que l'on peut appeler "la dignité face au risque".

Peu de gens iraient jusqu'à dire que la liberté d'une personne handicapée d'assumer un risque devrait s'étendre jusqu'à augmenter indûment le potentiel de risque à l'endroit des employés du transporteur aérien ou des autres passagers. Il se peut que l'on ait tendance à exagérer les problèmes liés à l'évacuation de nombreux passagers handicapés, simplement en raison de la visibilité de leurs handicaps. Cependant, d'autres facteurs doivent être retenus. Transports Canada a examiné avec soin toutes les circonstances énumérées ci-dessus lors de l'élaboration des limites décrites plus tôt.

Le personnel de cabine et les accompagnateurs peuvent se heurter à de véritables dilemmes dans ces situations. Cependant, ils ne sont pas les

seuls. Les agents de police, les pompiers, les équipages des navires et tous ceux qui évoluent dans d'autres domaines rencontrent également ces situations à l'occasion. Il n'est pas exigé de prendre de risques inutiles pour sa sécurité personnelle, bien que ces professionnels le fassent à l'occasion, ainsi que les autres personnes qui se trouvent simplement sur les lieux d'une tragédie, réelle ou potentielle.

Recommandation: Les facteurs de sécurité relatifs à l'évacuation des passagers handicapés ne devront d'aucune façon servir de base aux transporteurs aériens lorsqu'ils se prévalent de leur responsabilité relative au "refus de transporter."

Recommandation: Une norme d'accessibilité devrait être adoptée interdisant aux transporteurs aériens d'exiger des décharges de responsabilité légale de la part des passagers handicapés.

Si l'on traite de la question de la sécurité pendant l'évacuation en fixant des limites maximales, la question de l'autonomie se réduit à celle du niveau de service requis. Cependant, la question la plus importante liée à l'autonomie est de savoir qui doit finalement décider de la nécessité d'un accompagnateur.

Recommandation: Un norme d'accessibilité devrait être adoptée précisant que les transporteurs aériens doivent accepter l'évaluation personnelle fournie par chaque voyageur handicapé, en ce qui concerne son autonomie (c'est-à-dire, s'il n'a pas besoin d'un degré d'attention extraordinaire) ou si la présence d'un accompagnateur est nécessaire.

C. Services aux accompagnateurs

Le Comité des transports aériens de la Commission canadienne des transports a étudié cette question et, le 2 mars 1982, il a décidé qu'il était discriminatoire de faire payer un tarif séparé à l'accompagnateur. Cependant, la décision initiale a été annulée et la question renvoyée au Comité des transports aériens, afin qu'il l'étudie à nouveau. Le Comité n'a toujour pas rendu de décision.

Air Canada a intégré une disposition dans son tarif, pour permettre à un accompagnateur de personne handicapée de voyager à 50 % du tarif applicable. Plus récemment, les dépositions de tarifs indiquent que Québecair, CP Air, Nordair, Pacific Western et Eastern Provincial Airlines offrent tous la même remise. La nécessité de l'accord médical autorisant les prix réduits est liée à la possibilité d'abus.

Dans sa décision qui considérait comme injuste et discriminatoire de faire payer les accompagnateurs, le Comité des transports aériens avait indiqué la nécessité de créer une structure administrative adéquate pour identifier les passagers handicapés qui ont besoin de voyager avec un accompagnateur. La Commission canadienne des transports a décidé d'émettre dans ce but des cartes d'identification. Un formulaire de demande est actuellement en cours de conception, en consultation avec les transporteurs, les handicapés et Transports Canada. La Commission espère que les formulaires de demande et le guide d'instructions seront disponibles d'ici l'automne 1984, alors que les cartes commenceront à être distribuées et acceptées au début de 1985. Elles pourraient servir pour tous les modes de transport.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée pour exiger que les transporteurs aériens reconnaissent les conditions rattachées aux cartes d'identification émises par la Commission canadienne des transports, à l'intention des voyageurs handicapés exigeant des soins extraordinaires pendant le vol, et s'y conforment.

(2) Cette carte permettrait à l'accompagnateur, qui accepte la responsabilité entière du passager pendant le vol et qui est capable d'offrir toute l'aide nécessaire, d'accompagner le passager en payant un prix réduit.

L'adoption de la carte inter-modes ne supprimerait pas l'acceptation de ces cartes spécialisées. Elles n'auraient cependant pas l'universalité ou la valeur légale des cartes inter-modes proposées.

Recommandation: L'évaluation personnelle fournie par un passager quant à son autonomie pendant un vol donné doit être acceptée par le transporteur, même si le passager détient une carte qui l'identifie comme voyageur handicapé.

CHAPITRE QUATRE: AUTRES GRANDES QUESTIONS

A. Interdiction générale

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée pour prévoir que les transporteurs aériens ne doivent pas exercer indûment une discrimination à l'égard de tout passager en raison de son handicap mental ou physique, mais que des mesures raisonnables doivent être prises pour concilier ce handicap avec l'offre des biens et services.

(2) La norme devrait également prévoir qu'un service raisonnable comprend en général l'aide à l'embarquement et au débarquement, ainsi qu'une assistance mineure qui n'est généralement pas accordée aux autres passagers.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée prévoyant que la remise en état des aéronefs existants n'a pas besoin d'être entreprise dans le seul but d'améliorer l'accessiblité, sauf lorsque des caractéristiques physiques sont spécifiquement exigées par ces normes.

(2) Lorsque ces normes spécifiques existent, les modifications nécessaires doivent être complétées dans l'année suivant l'entrée en vigueur des règlements.

(3) Lorsqu'aucune norme spécifique n'existe, toute modification raisonnable susceptible d'améliorer l'accessibilité de l'aéronef pour les passagers handicapés doit être entreprise dans le cadre de la remise en état normale.

B. Application

Idéalement, les normes d'accessibilité devraient s'appliquer à tous les aéronefs, mais elles permettraient à tout transporteur aérien de demander une exemption spécifique. Ces exemptions seraient accordées pour des aéronefs ou des vols spécifiques en se basant sur des motifs raisonnables. Cependant, à ce premier stade de l'élaboration des normes d'accessibilité, une telle approche pourrait engendrer des problèmes et une

confusion considérables. Une analyse complexe et une consultation détaillée seraient nécessaires, et le retard ainsi créé mettrait en péril l'adoption de toute norme d'accessibilité.

Dès le départ, on devrait définir une catégorie d'aéronefs à laquelle les normes s'appliqueraient complètement. Une fois adoptées, on pourrait envisager l'extension de ces normes à d'autres catégories (en totalité ou en partie) dans le but d'atteindre l'idéal décrit ci-dessus.

Recommandation: (1) Les normes d'accessibilité devraient s'appliquer à tous les services aériens réguliers et nolisés utilisant des aéronefs d'une capacité de soixante sièges ou plus.

(2) Le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien devrait envisager comme principale priorité l'extension des normes d'accessibilité, en totalité ou en partie, aux autres catégories d'aéronefs.

(3) Le Comité devrait également formuler des pratiques recommandées et des documents servant de guides pour aider les exploitants de petits aéronefs à respecter l'interdiction générale de discrimination.

Il faudrait préciser que, même si les normes d'accessibilité ne s'appliquent pas à certains types d'aéronefs, les transporteurs doivent respecter l'obligation légale d'accommoder de façon raisonnable leurs passagers. La nature précise de cette obligation ne sera toutefois pas définie avant que les litiges ne soient tranchés par les tribunaux. A titre d'exemple, bien qu'une petite compagnie aérienne opérant dans le Nord reçoive rarement une demande pour le transport d'une personne en fauteuil

roulant, si cela se produit, des démarches raisonnables sont entreprises pour accommoder ce voyageur. On s'attendra à un tel genre de réponse dans le cas d'aéronefs auxquels les normes d'accessibilité ne s'appliquent pas encore.

C. Transport international

Des questions juridiques complexes sont soulevées par la réglementation concernant les transporteurs canadiens assurant un service international, et les transporteurs étrangers opérant au Canada.

Recommandation: (1) Les normes d'accessibilité au transport aérien, au Canada, devraient être applicables aux transporteurs aériens canadiens opérant dans d'autres pays, ainsi qu'aux transporteurs étrangers opérant au Canada, dans les limites des obligations internationales du Canada et des lois étrangères applicables.

(2) Ces obligations devraient être révisées dans le but d'une modification éventuelle qui pourrait élargir la portée de l'application de ces normes.

Recommandation: Le Canada devrait prendre des mesures visant la création d'une convention internationale sur les normes d'accessibilité pour le transport des passagers handicapés par les transporteurs aériens commerciaux.

D. Éducation et formation du personnel

En dépit du progrès accompli par les transporteurs aériens dans ce domaine, la question de la sensibilité et de la formation du personnel

des transporteurs a probablement été le thème le plus souvent évoqué dans les présentations. Le manque de délicatesse peut également se manifester lorsque l'on essaie d'être trop utile, au lieu de respecter l'indépendance d'un passager handicapé. Il est particulièrement important de connaître les "handicaps invisibles". L'identification des problèmes est une habileté importante que l'on doit développer à l'aide de programmes de formation.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée exigeant que les transporteurs aériens élaborent un programme d'éducation et de formation pour l'ensemble de leur personnel qui a affaire au public. Ce programme devrait inclure une formation appropriée dans le cadre du service raisonnable offert aux handicapés physiques et mentaux.

(2) Le programme devra être soumis à l'approbation du Ministre dans les trois mois.

(3) Tout le personnel, employé au moment de l'entrée en vigueur de la norme, doit être obligé de participer au programme dans l'année qui suit.

(4) Tout le personnel employé ultérieurement devrait être tenu de participer au programme au cours de la formation initiale offerte aux nouveaux employés et jamais plus de quatre mois après l'entrée en fonction.

E. Éducation du public

Dans le même ordre d'idées que la nécessité d'une meilleure formation et éducation du personnel des transporteurs aériens, il convient

de parler du besoin de connaissances et de compréhension chez tous les voyageurs, mais particulièrement chez ceux souffrant de handicaps. En plus des voyageurs handicapés et des transporteurs aériens, d'autres personnes comme les agents de voyages et les fournisseurs voudront être bien informés. Il est nécessaire de mettre au point un réseau pour la diffusion de ces informations.

Recommandation: (1) Le ministre des Transports devrait assumer la responsabilité de rendre disponible au public les informations concernant l'accessibilité du transport aérien aux personnes handicapées.

(2) Des mesures spéciales devraient être prises en ce qui concerne la publication et la diffusion de ces informations, et le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien devrait jouer un rôle consultatif officiel dans ce domaine.

CHAPITRE CINQ: NORMES ET OBSTACLES SPÉCIFIQUES

A. Introduction

Les questions traitées dans ce chapitre sont en général celles qui ont été soulevées à plusieurs reprises dans les présentations, ainsi que dans des rapports et procès verbaux antérieurs. Quelques compagnies aériennes ont déja résolu certains problèmes mais il reste encore un très grand manque d'uniformité.

Le coût est également un facteur à considérer en relation avec le respect des normes recommandées dans ce chapitre. Cependant, nous n'avons

pas tenté de quantifier ces coûts, sauf pour conclure qu'ils sont marginaux et que les transporteurs concernés et le public voyageur peuvent dans une mesure raisonnable les absorber.

Recommandation: Les normes d'accessibilité proposées dans les sections qui suivent devraient aussi être adoptées dans la mesure du possible à titre de règlements en vertu des Parties I et II de la Loi sur l'aéronautique et de l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

B. Responsabilités générales

Lorsque l'on définit plus précisément le degré de service à offrir aux voyageurs souffrant de handicaps, il est important d'identifier exactement les responsables de ce service. En pratique, les responsabilités respectives de Transports Canada et des transporteurs aériens se chevauchent beaucoup.

Recommandation: (1) Sauf mention contraire dans ces règlements, la responsabilité des transporteurs aériens concernant le service raisonnable aux handicapés commence lorsque l'on doit rencontrer le passager ou à son arrivée au comptoir des billets ou de l'enregistrement, et elle continue jusqu'à ce que le passager ait récupéré ses bagages, une fois parvenu à destination.

(2) L'exploitant de l'aérogare doit assumer la responsabilité d'offrir un service raisonnable aux passagers handicapés en ce qui concerne les installations des aérogares.

Si l'offre d'un service raisonnable aux passagers handicapés entraîne à l'occasion la réduction de la capacité du personnel à assurer le

meilleur service possible à tous les passagers, ce fait doit être accepté comme faisant partie du voyage (au même titre que la turbulence occasionnelle ou que l'apparition simultanée de situations qui compromettent aussi le service).

Recommandation: (1) Le personnel des transporteurs aériens doit accorder une aide particulière à caractère mineur, mais il n'a pas pour obligation d'assurer des soins extraordinaires.

(2) Plus précisément, le personnel des transporteurs aériens n'est pas tenu d'offrir: (a) l'aide à la prise des repas; (b) l'aide dans les toilettes; (c) des soins infirmiers ou médicaux en cas d'urgence imprévue.

(3) Plus particulièrement, le personnel des transporteurs aériens doit offrir: (a) l'aide pour se préparer au repas, telle l'ouverture des emballages, l'identification des aliments, le découpage de la viande; (b) l'aide pour se déplacer jusqu'aux toilettes et en revenir; (c) l'aide au chargement et à la récupération des bagages; (d) la surveillance des voyageurs handicapés sur le plan du développement, dans les mêmes conditions et la même mesure que celle offerte aux enfants; (e) des repas spéciaux, moyennant un préavis de vingt-quatre heures; (f) la réfrigération des médicaments.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent offrir un service raisonnable aux passagers souffrant de handicaps inhabituels, conformément aux règlements de sécurité de Transports Canada, et avec un préavis de quarante-huit heures.

C. Information, réservation et préavis

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent offrir aux personnes souffrant de handicaps de communication qui ne sont pas de nature extraordinaire un accès rapide aux informations importantes, notamment celles concernant les services offerts, les réservations, les retards de vols, les changements d'horaires ou de portes, les procédures d'urgence, et, dans la mesure du possible, les informations pendant les urgences elles-mêmes.

En plus du matériel téléphonique conçu pour opérer avec les aides auditives, des téléphones spéciaux équipés de télétypes sont offerts de plus en plus souvent, créant un réseau de communications entièrement nouveau pour les personnes qui ont des troubles de langage, les malentendants et les sourds. Chaque prestataire de service qui a recours au réseau offre à un plus grand nombre de consommateurs la possibilité d'utiliser celui-ci, ce qui donne un élan d'expansion croissant.

Recommandation: Tous les transporteurs, individuellement ou en commun, devront adopter un système de téléphone-télétype permettant aux personnes qui ont des troubles de langage, aux malentendants et aux sourds d'obtenir des informations et de faire des réservations.

L'éducation et la formation adéquates du personnel des transporteurs s'appliquent particulièrement à la communication interpersonnelle nécessaire pendant les phases qui se déroulent à l'aéroport et en vol. En plus, on doit faire en sorte d'offrir aux handicapés visuels les informations qui sont présentées visuellement, et aux handicapés

auditifs celles qui sont présentées oralement. Une analyse plus poussée et plus d'expérience conduiront à l'élaboration de normes plus détaillées dans ce domaine.

Recommandation: Aucun préavis ne devra être exigé des passagers handicapés sauf lorsqu'ils ont besoin de services spéciaux comme l'aide à l'embarquement et au débarquement. Dans ce cas, un préavis de quarante-huit heures doit être suffisant. Si ce préavis n'a pas été donné, le transporteur doit faire un effort raisonnable pour offrir ces services.

Lorsqu'un voyageur ayant des besoins particuliers fait une réservation auprès d'un grand transporteur, on transmet à l'ordinateur des données sur la nature du handicap et les services spéciaux requis. Cependant, il ne semble pas qu'il existe un système efficace répondant aux besoins spéciaux pendant la totalité du voyage, ce qui peut impliquer une série d'arrivées et de départs.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent adopter un système permettant d'indiquer sur le billet du passager, ou sur un document connexe, tous les besoins particuliers de celui-ci. Ces informations doivent également être transmises à la prochaine destination.

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent indiquer, pour tous les aéronefs, les sièges offrant la meilleure accessibilité aux passagers handicapés, incluant les sièges près de la cloison et ceux dont les bras sont rabattables selon les exigences de sécurité de Transports Canada.

(2) Ces sièges doivent pouvoir être réservés quarante-huit heures à l'avance par les passagers dont les handicaps justifient cette attribution ou qui ont d'autres besoins spéciaux.

(3) Ces sièges ne doivent pas être assignés à d'autres passagers plus de quarante-huit heures avant le départ du vol.

(4) Ces sièges doivent être offerts à prix réduit même si la partie de l'aéronef dans laquelle ils se trouvent correspond à un meilleur service (mais moindre que celui de la première classe) à un coût supérieur.

Divers commentaires nous sont parvenus en ce qui concerne l'attribution des sièges. Eventuellement, il pourrait être utile de réunir ces diverses considérations sous forme d'une norme d'accessibilité détaillée concerannt l'attribution des sièges. Cependant, étant donné que le facteur-clé est la sécurité, il serait souhaitable que Transports Canada étudie davantage ces questions spécifiques d'attribution des sièges en tenant compte de ses nombres limites actuels et de la planification de l'installation des passagers non ambulatoires. Il faut s'assurer que le type de handicap exige une attribution de siège et correspond bien à l'attribution faite par la suite. En toute justice pour tous les passagers, on ne devrait pas retenir les cas où les handicaps n'exigent pas une attribution particulière de siège.

Recommandation: Lorsqu'un transporteur aérien fournit des informations et assure des réservations dans le cadre des services au point d'arrivée, ces services devront inclure le transport terrestre des voyageurs handicapés.

D. Embarquement et débarquement

Recommandation: Après le pré-embarquement, les transporteurs aériens doivent indiquer aux passagers handicapés les mesures de sécurité et autres services disponibles.

Nous avons reçu d'autres présentations concernant le pré-embarquement. Il est possible d'apporter un bon nombre d'améliorations. Cependant, il serait préférable, pour le moment, de traiter ces questions par le biais de pratiques administratives, plutôt que de les assujettir à une norme spécifique.

Lorsqu'un passager non ambulatoire se trouve dans une aérogare non équipée de passerelles d'embarquement, il est possible qu'il doive être porté pour monter à bord de l'aéronef. C'est là une méthode offrant très peu de sécurité, tant pour le passager que pour le personnel du transporteur aérien. Normalement, on doit employer un système mécanique de soulèvement, le plus souvent un "chariot élévateur", pour amener le passager et son fauteuil roulant jusqu'à la porte de l'aéronef. A l'occasion, on peut utiliser un camion de libraison des aliments. Cependant, nous avons reçu des présentations à l'effet que cette méthode d'embarquement ne respecte pas la dignité des personnes, sans oublier l'inconfort et l'absence de sécurité.

Recommandation: Transports Canada doit fournir aux transporteurs aériens des passerelles d'embarquement ou des appareils de soulèvement mécanique appropriés dans tous les moyens et grands aéroports pour l'embarquement des passagers non ambulatoires dans des conditions de dignité, de confort et de sécurité raisonnables.

Les fauteuils roulants sont des articles très personnels. Pour des raisons de sécurité et de confort, les passagers non ambulatoires doivent avoir la possibilité de rester le plus longtemps possible dans leurs fauteuils roulants. Bien que les transporteurs aériens aient admis ce problème et qu'ils aient adopté une méthode appropriée, il semble que l'application de cette dernière ne soit pas uniforme. Une décision arbitraire de la part d'un employé peut entraîner des difficultés considérables pour le passager.

Recommandation: Les passagers doivent avoir le droit de rester dans leurs fauteuils roulants jusqu'à leur siège dans l'aéronef, lorsque l'espace le permet. Lorsque l'espace est trop restreint, ils doivent avoir le droit de rester dans leurs propres fauteuils jusqu'à la porte de l'aéronef avant d'être transférés dans un fauteuil d'allée plus étroit pour se rendre à leur siège. Le fauteuil roulant doit alors être le dernier objet mis dans la cale et le premier à en sortir pour être remis rapidement au passager.

Recommandation: Les transporteurs doivent, lorsque c'est possible, remiser les fauteuils roulants pliants en cabine, conformément aux exigences de sécurité de Transports Canada.

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent accepter les fauteuils roulants électriques comme des bagages sur tous les aéronefs, et offrir un système de manutention de ces batteries humides conformément aux règlements de Transports Canada.

(2) Lorsque les batteries ont été démontées ou que d'autres modifications ont été apportées aux fauteuils roulants acceptés à

bord, les fauteuils doivent être rendus aux passagers dans leur état normal de fonctionnement.

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent offrir rapidement un remplacement temporaire approprié pour les fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité endommagés ou perdus alors qu'ils sont en possession du transporteur.

(2) Les transporteurs aériens doivent offrir un service de réparation, individuellement ou collectivement, afin d'effectuer la réparation rapide des fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité endommagés alors qu'ils sont en leur possession.

(3) L'endommagement des fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité ne doit pas faire l'objet d'une responsabilité maximale, comme celle qui s'applique aux autres bagages des passagers. Si ces objets sont perdus ou endommagés et ne peuvent être réparés, la compensation doit correspondre au coût de remplacement d'un fauteuil roulant (ou d'une aide à la mobilité) de même marque et de même type.

Recommandation: On doit permettre aux passagers de garder leurs cannes, leurs béquilles et toute autre aide à la mobilité peu encombrante, excepté durant le décollage, l'atterrissage ou en période de turbulence alors qu'elles doivent être remisées en toute sécurité.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent accepter de transporter gratuitement, sans muselière, un chien dûment harnaché et dressé pour conduire une personne aveugle et (ou) aider une personne sourde, lorsque ce chien accompagne le passager dans la cabine. L'animal ne doit pas être autorisé à occuper un siège.

E. Installations et service à bord

Recommandation: Toutes les informations imprimées concernant les procédures d'urgence se trouvant dans les pochettes de siège doivent être offertes, sur demande, en braille, sur bande sonore ou imprimées en gros caractères, et être accompagnées de dessins ou de graphiques à perception tactile des schémas connexes.

L'adoption d'écriteaux à perception tactile devrait faire partie de l'ordre du jour du Comité proposé pour l'élaboration des normes d'accessibilité au transport aérien. De même, il faudrait étudier le moyen de rendre le voyage plus agréable aux passagers sourds.

Recommandation: (1) Des toilettes accessibles doivent être offertes dans tous les nouveaux aéronefs ou dans les anciens aéronefs remis en état, dans la mesure du possible.

(2) Cette accessibilité doit comprendre: (a) l'accès des fauteuils roulants; (b) la présence de barres pour s'agripper; (c) des poignées à levier pour les éviers et les robinets; (d) des poignées et serrures de portes accessibles; (e) des sièges de toilettes surélevés.

Recommandation: (1) Tous les nouveaux aéronefs doivent être équipés de bras de fauteuils rabattables le long des allées.

(2) Au moins 5 % des fauteuils longeant les allées dans les aéronefs existants doivent être équipés de bras rabattables.

Recommandation: Lorsque l'accessibilité aux toilettes est possible, un fauteuil roulant "à bord" doit être offert pour aider les personnes non ambulatoires à se rendre aux toilettes si la durée du vol est supérieure à

deux heures et demie, et pour autant que l'on ait donné un préavis de quarante-huit heures en ce sens.

Les autres problèmes soulevés devraient être placés à l'ordre du jour du Comité proposé sur les normes d'accessibilité au transport aérien. Il serait utile d'évaluer d'une façon générale si l'on pourrait améliorer les services de distribution des aliments et des boissons.

CHAPITRE SIX: CONCLUSION

Les recommandations et propositions contenues dans ce rapport ne prévoient pas de règles détaillées concernant tous les aspects d'un service raisonnable offert aux passagers handicapés. Néanmoins, les domaines les plus préoccupants ont été traités. En outre, nous avons suggéré à la fois une structure et un processus permettant de poursuivre la définition, l'élaboration et la gestion du concept de "service raisonnable", selon une méthode rationnelle supposant la consultation et la coopération.

Le premier défi à relever est donc de faire reconnaître le principe des normes d'accessibilité au transport aérien en les faisant adopter à titre de règlements applicables légalement. Le deuxième défi sera d'étendre l'application de ces normes à d'autres aéronefs, dans les limites de ce qui est raisonnable. Le troisième défi est de faire progresser le concept des normes d'accessibilité au transport aérien à l'échelle internationale. Si le service raisonnable donne à tous les citoyens la possibilité de participer de façon plus égalitaire et plus libre, c'est parce que les droits fondamentaux de la personne ne connaissent aucune frontière.

CHAPITRE UN

HISTORIQUE ET INTRODUCTION

A. Les récents développements

1. Le rapport Obstacles

Au cours des dernières années, on a constaté une amélioration progressive des biens et services offerts aux consommateurs handicapés. Ainsi que l'indiquait un correspondant:

> Lentement mais sûrement, nous allons dans la bonne direction... Ma mobilité dépendant d'un fauteuil roulant depuis la Seconde Guerre mondiale, je puis témoigner des grands progrès accomplis, notamment au cours des 15 dernières années. (Annexe A)
> (traduction libre)

Néanmoins, il reste encore un grand nombre d'obstacles injustifiés empêchant les handicapés de participer le plus possible aux activités de notre société.

Cette situation a été bien démontrée dans le rapport historique du Comité parlementaire spécial concernant les invalides et les handicapés, intitulé Obstacles. Publié en février 1981, Année internationale des handicapés, ce rapport définit les "obstacles" clés tout en indiquant les interventions pratiques permettant de les surmonter. Une vaste gamme de recommandations supposait des mesures d'ordre législatif, fiscal et administratif de la part du gouvernement fédéral dans la quasi-totalité des

grandes sphères de l'activité humaine. Parmi ces dernières, citons l'emploi, le logement, les transports, l'éducation, le sport, les loisirs, etc. Le rapport traitait également de l'importance de la prévention des handicaps, de la recherche et du développement ainsi que d'un changement d'attitudes.

En juin 1982, toujours sous la présidence du député David Smith, le Comité spécial présentait un Rapport d'activité. On avait alors de bonnes raisons d'être optimiste:

> Au cours des quinze derniers mois, le Comité a constaté que des progrès considérables avaient été réalisés au sein de l'administration gouvernementale, suite aux recommandations qu'il avait présentées. Les membres du Comité ont été récompensés de leurs efforts par l'intérêt, le dévouement et le sens des responsabilités dont ont fait preuve plusieurs ministères, les ministres qui les dirigent et leur personnel.

Néanmoins, le rapport identifiait un certain nombre d'obstacles "structurels", d'ordre bureaucratique ainsi que des "insuffisances" dans la réaction du gouvernement au cours de l'année précédente.

Les recommandations plus particulièrement reliées au transport aérien des passagers étaient principalement les suivantes:

(1) que le ministre des Transports élabore une politique nationale sur le transport des personnes handicapées;

(2) qu'obligatoirement tout le matériel de transport de voyageurs acheté ou rénové grâce à des fonds fédéraux soit raisonnablement accessible aux personnes handicapées;

(3) que les transporteurs aériens soient obligés d'accepter que les voyageurs handicapés déterminent eux-mêmes leur degré d'autonomie, sans certificat médical ou décharge de responsabilité légale;

(4) que, si nécessaire, l'aide à l'embarquement soit assurée par les transporteurs;

(5) qu'aucun frais supplémentaire ne soit facturé aux voyageurs handicapés qui ont besoin d'un siège pour leur accompagnateur, ou pour d'autres raisons attribuables à leur handicap;

(6) que, en cas de perte ou d'endommagement grave des fauteuils roulants ou des batteries, les transporteurs aériens offrent le remplacement de ces articles sous forme de prêt, et que le remboursement soit basé sur les coûts de remplacement;

(7) que les transporteurs aériens conçoivent une méthode de transport des batteries humides.

Bien que ces recommandations aient une grande importance, elles ne sont pas exhaustives en ce qui concerne les difficultés rencontrées par les voyageurs aériens handicapés. En effet, un rapport comme Obstacles, d'une portée aussi ambitieuse, n'aurait pu traiter en détail de toutes les sphères d'activité.

2. Les transports

En février 1979, l'honorable Otto Lang, alors ministre des Transports, créait le Comité consultatif sur le transport des handicapés (CCTH). Les membres étaient des représentants du gouvernement fédéral et de divers groupes de personnes handicapées. Le Ministre avait également demandé à la Commission canadienne des transports d'organiser une audience publique ou une réunion ouverte sur les problèmes liés au transport des personnes handicapées.

Cette réunion a été tenue en novembre 1979. Pendant les trois journées, cinquante et un mémoires ont été soumis et des présentations ont été offertes par divers groupes représentant les handicapés de l'ensemble du Canada, ainsi que par les délégués des commissions fédérale et provinciales des droits de la personne, de l'industrie, des syndicats et des gouvernements. Un Compte rendu des discussions a été publié par la Commission canadienne des transports en mars 1980. Il donne un bref résumé, à caractère général, des problèmes spécifiques rencontrés par les passagers aériens handicapés, notamment certains dont il n'a pas été fait mention dans le rapport Obstacles antérieur.

Parmi les premières tâches qu'il a entrepris, le CCTH a commencé à travailler à l'élaboration d'une politique globale, ainsi que le recommandait le rapport Obstacles. La Politique relative au transport des personnes handicapées a été conçue en consultation avec de nombreux groupes, notamment les gouvernements provinciaux, les transporteurs et les organismes représentant les consommateurs handicapés. Elle a été rendue publique par l'honorable Lloyd Axworthy, ministre des Transports, en janvier 1984. Dans l'exposé accompagnant le document, il déclarait:

> Je reconnais que cette politique est énoncée sous la forme de principes généraux. Cependant, le succès dans ce domaine sera mesuré, en fin de compte, par les améliorations que nous apporterons à la mobilité de milliers de Canadiens, afin qu'ils puissent jouir d'une plus grande égalité et liberté pour prendre leur place dans notre société. Il existe de véritables problèmes techniques et administratifs qu'il nous faut résoudre. Cette politique démontre notre volonté de s'attaquer à ces problèmes et d'aller de l'avant dans leur solution.

Il est possible de se procurer des exemplaires de ce document (présenté également en braille et sur cassettes) en écrivant directement au ministre des Transports à Ottawa.

3. Les changements d'ordre juridique

Le rapport Obstacles recommandait également une extension de la Loi canadienne sur les droits de la personne afin de protéger les handicapés de toute discrimination dans l'offre des biens, des services, des logements et autres installations. Le 30 mars 1983, le Parlement donnait son accord à un projet de loi visant à amender la Loi conformément à cette recommandation.

Le 17 avril 1982, le Canada a adopté une nouvelle Charte des droits et libertés prévoyant, à l'article 15, une disposition sur les "droits à l'égalité", interdisant tout spécialement la discrimination pour "incapacité mentale ou physique". Compte tenu des énormes implications possibles de l'article 15, la Charte prévoit que cet article n'entrera pas en vigueur avant le 17 avril 1985. Cette période de trois ans devrait permettre aux gouvernements et aux autres organismes visés de revoir leurs lois et leurs pratiques, et de les adapter pour assurer leur conformité à la Charte.

Les implications juridiques de ces articles seront analysées plus en détail au Chapitre Deux de ce rapport. Cependant, ces dispositions "anti-discrimination" ne peuvent être interprétées et appliquées à la lettre.

C'est là la conclusion contenue dans l'un des documents présentés:

> Tous les gens, quel que soit leur niveau de capacité, finiront par admettre la dure et triste vérité: on ne peut répondre à tous les besoins. Au mieux, nous concevrons une norme garantissant l'accessibilité et l'égalité au plus grand nombre de gens possible. A mon avis, nous pouvons accepter le fait qu'une personne reliée à un dispositif de stimulation cardio-respiratoire ne puisse se présenter à un guichet et réclamer "l'aide à l'embarquement", à moins de préparatifs très particuliers. (Annexe B)
>
> (traduction libre)

Lorsque l'on tente de déterminer la mesure dans laquelle on peut accommoder les personnes handicapées, il faut retenir d'importants facteurs touchant à la sécurité, à la technologie, à l'économie ainsi qu'à la dignité. En fin de compte, les cours feront sans doute appel au critère très général de "ce qui est raisonnable" lorsqu'elles auront à définir les limites des droits et obligations dans ce domaine.

4. L'élaboration des normes de transport

La tâche juridique finale consistant à définir "ce qui est raisonnable" dans le domaine de la sécurité, de la technologie, de l'économie et de la dignité humaine ne sera pas facile. Il faudra tenir compte de considérations particulières propres à chaque mode de transport. Par exemple, dans un train, il est possible de fixer un fauteuil roulant de façon à ce que le passager puisse y rester en toute sécurité; par contre, on n'a trouvé encore aucune méthode sûre permettant d'en faire autant dans les avions.

On aurait tout à gagner si l'on pouvait obtenir un consensus à propos de ce que doit être "un service raisonnable" dans le cadre de chaque étape ou aspect des divers modes de transport, en tenant compte des besoins des consommateurs handicapés et des limitations imposées aux transporteurs publics. Autrement, les cours et les tribunaux s'occupant des droits de la personne devront définir ce concept à chaque nouveau cas, avec l'incertitude, les frais et les retards que cela comporte.

Les représentants des consommateurs handicapés ont bien compris qu'il était important de passer des principes généraux aux questions spécifiques. La Coalition des organisations provinciales des personnes handicapées (COPOH), en particulier, a fait remarquer au ministre des Transports que, suite à l'adoption de la politique générale, il était nécessaire d'examiner plus en détail les problèmes spécifiques posés par chaque mode de transport. Ceci nécessite l'acquisition de nouvelles connaissances de la part des consommateurs handicapés participant au processus. Cela nécessite également une consultation plus détaillée et une meilleure coordination entre les personnes concernées, incluant celles qui souffrent de nombreux et divers handicaps, ainsi que les associations professionnelles, les transporteurs, les syndicats d'employés, les fournisseurs de matériel, Transports Canada, la Commission canadienne des transports et la Commission canadienne des droits de la personne.

En janvier 1984, M. Axworthy a annoncé la nomination de Patricia Falta, architecte et professeur à l'Université de Montréal, qu'il a chargée d'étudier des normes d'accessibilité à tous les aéroports de Transports Canada. Elle a aussi pour tâche d'étudier si l'on doit accélérer les travaux de modification de l'aéroport international Lester B. Pearson, et si l'on peut appliquer des mesures provisoires pour faciliter l'accès à l'aéroport des voyageurs handicapés.

Le Ministre a annoncé à la même occasion que Ed Ratushny, professeur à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa et directeur du Centre de recherche et d'enseignement sur les droits de la personne, entreprendrait des consultations et rédigerait des normes d'accessibilité à l'intention des transporteurs aériens. Le processus de consultation est décrit dans la partie E de ce chapitre.

M. Axworthy a également été l'instigateur, au sein de Transports Canada, de l'élaboration de normes d'accessibilité liées au transport de navette ferroviaire et maritime, ainsi qu'au service "Roadcruiser" de Terre-Neuve. L'ébauche des normes concernant ces modes de transport devra être terminée d'ici le 30 septembre 1984, puisque l'on espère leur mise en vigueur, à titre de règlements, d'ici le 17 avril 1985.

La Commission canadienne des transports a créé un comité spécial chargé d'élaborer et de présenter des normes d'accessibilité à son Comité du transport ferroviaire, en vue de la création d'une réglementation applicable à ce mode. Le transport par autocar tombant actuellement sous juridiction

provinciale, M. Axworthy a invité ses homologues provinciaux, lors de la dernière réunion des ministres, le 5 décembre 1983, à accélérer l'élaboration de normes d'accessibilité afin qu'elles soient présentées lors de la prochaine réunion du Conseil des ministres, à l'automne 1984.

En somme, le gouvernement fédéral a adopté une politique d'élaboration et d'encouragement en ce qui concerne les normes d'accessibilité à tous les modes de transport public.*

Cependant, les normes d'accessibilité ne concernent pas seulement les transports, mais aussi d'autres domaines comme les communications, l'éducation et le logement. Certaines des observations et recommandations contenues dans ce rapport peuvent aider l'adoption de normes dans ces autres sphères. Elles peuvent également être utiles dans le cadre d'autres modes de transport.

B. Le consommateur handicapé

1. Déficience

Plusieurs définitions de la "personne handicapée" ont été proposées. La Loi canadienne sur les droits de la personne précise que:

---

* A l'Annexe C, on trouvera une liste des noms et adresses des personnes auxquelles on doit s'adresser en ce qui concerne l'élaboration des normes d'accessibilité aux divers modes.

> "déficience" désigne toute déficience physique ou mentale, qu'elle soit présente ou passée, y compris le défigurement ainsi que la dépendance, présente ou passée, envers l'alcool ou la drogue.

La Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien), qui codifie les tarifs présentés par les transporteurs aériens et acceptés par la Commission canadienne des transports, prévoit que:

> Les passagers seront considérés comme handicapés lorsque leur état physique, médical ou mental exige une attention individuelle lors de l'embarquement, du débarquement, pendant le vol, en cas d'évacuation d'urgence ou pendant les activités au sol, alors que cette assistance n'est pas offerte aux autres passagers.
>
> (traduction libre)

La Politique relative au transport des personnes handicapées énonce que:

> Selon la présente politique, une personne handicapée est toute personne souffrant d'une incapacité physique ou mentale ou d'une maladie quelconque, permanente ou temporaire, qui limite son aptitude à utiliser les transports publics. Cette définition englobe, entre autres, les personnes âgées, les obèses, les femmes enceintes et les personnes qui ont subi des blessures.

La Politique estime à environ un million les personnes handicapées physiquement qui ont des problèmes de transport. Ce chiffre ne comprend pas les handicapés mentaux, les handicapés ruraux, les personnes souffrant d'un handicap temporaire, les personnes confinées chez elles et celles qui sont dans des établissements spécialisés.

Bien que ces définitions puissent servir certains buts, elles peuvent malheureusement tendre à répartir les gens en deux catégories, les "handicapés" et les "normaux". Cependant, ainsi que le relevait très bien récemment un rapport américain:

> Les capacités humaines opèrent comme des spectres; pour chaque fonction mentale ou physique distincte, il existe toute une gamme de niveaux d'exécution; en effet, certains individus ont une capacité énorme, d'autres une capacité minimale ou nulle, alors que d'autres encore n'atteignent que des niveaux intermédiaires entre ces catégories. On note également des variations en ce qui concerne les systèmes et techniques permettant de minimiser les limitations fonctionnelles, ainsi que sur le plan de l'expérience, de la motivation et des préférences individuelles dans la façon de réagir face à une limitation fonctionnelle...*
>
> (traduction libre)

Il est bien évident que tous ne parviennent pas à jouer au hockey aussi bien que Wayne Gretzky. Néanmoins, on peut utiliser une vaste gamme de niveaux de capacité dans le cadre d'un jeu comme le hockey et on peut l'étendre encore en opérant des modifications même mineures. Par exemple, des bâtons plus petits avec des manches plus courts sont présentement disponibles pour les très jeunes enfants. Les femmes peuvent se procurer de l'équipement spécial, des supports athlétiques qui sont l'équivalent de ceux utilisés par les hommes. Des règlements spéciaux et l'élimination de contact physique ont été introduits pour les "vétérans" du hockey. L'introduction de la

* Accommodating the Spectrum of Individual Abilities, United States Commission on Civil Rights, Clearinghouse Publication 81, septembre 1983.

rondelle creuse, contenant des éléments qui s'entrechoquent lorsqu'elle est frappée, permet aux personnes aveugles de participer au jeu.

L'existence d'un "handicap" peut dépendre en grande partie du contexte. Par exemple, une femme âgée et obèse souffrant d'arthrite aux genoux et aux hanches peut très bien n'avoir aucune difficulté dans ses activités, qu'elle mène à son propre rythme, chez elle, dans sa petite ville. Il est probable qu'elle ne connaîtra pas de difficultés particulières lorsqu'elle se déplacera en autocar ou en train. Cependant, elle risque de connaître d'énormes problèmes en changeant d'avion.

Le problème a très bien été décrit dans une récente publication de Transports Canada:

> Aux obstacles inhérents à l'environnement, viennent s'ajouter les foules en déplacement et l'empressement à respecter les horaires. Nombreux sont ceux qui indiquent qu'ils auraient pu surmonter les barrières s'ils ne s'étaient pas sentis bousculés. Outre les risques que représentent les barrières physiques fixes, il y a ceux de l'accélération et du ralentissement, du mouvement des foules, des contraintes de temps, des longues distances à parcourir à pied, de l'aptitude à lire et à entendre, du dialogue et des files d'attente. La tension qui peut en découler et qui en découle effectivement dans de nombreux cas est, bien entendu, incommensurable et peut également avoir un effet critique sur les plans mental et physique... Étant donné que les services et aménagements prévus dans les terminus et les gares visent à répondre aux besoins de ce mythe qu'est l'homme moyen, la marge de tolérance de l'équipement se trouve dépassée devant presque n'importe quel voyageur qui sort du commun.*

Certains états, liés directement au voyage aérien, peuvent également apparaître, notamment le "mal de l'air" ou la peur des avions.

---

* Voyageurs ayant des besoins spéciaux, rédigé pour le Centre de développement des transports, Transports Canada, juillet 1982.

Même lorsque deux individus ont le même handicap physique, ils peuvent avoir des réactions différentes face à un obstacle. Par exemple, on peut avoir, d'une part, une personne née aveugle qui a appris à lire le braille pendant son jeune âge, dans une école spécialisée. D'autre part, on peut rencontrer une personne devenue récemment aveugle, qui n'a pas appris à lire le braille, et qui compte sur les cassettes enregistrées pour recueillir certaines informations. En outre, celui qui est handicapé depuis peu pourrait avoir besoin d'un certain temps pour acquérir le même degré d'indépendance que des personnes qui se sont adaptées à ce même handicap, depuis un certain temps, possèdent.

En d'autres termes, on peut manquer d'efficacité si l'on s'engage dans une catégorisation ou si l'on se concentre sur un handicap avec un autre but que celui d'isoler les obstacles spécifiques et de déterminer la meilleure façon de les vaincre. Ainsi que le précisait un de nos correspondants:

> En conclusion, tous les membres de notre comité s'entendent pour dire que ce qui est le plus important lorsque l'on a affaire à des passagers handicapés, c'est de leur demander ce dont ils ont besoin et de ne pas présumer de leurs besoins. Les handicaps sont variables et l'on risque de manquer d'efficacité ou de gêner les gens lorsque l'on part du principe que tous les handicapés doivent être traités de la même façon. (Annexe D)
>
> (traduction libre)

2. Egalité

L'égalité du traitement ne peut être interprétée littéralement et signifier que tous les voyageurs doivent être traités de la même façon. On risque autrement de refuser à certains passagers handicapés certains services spécialisés dont ils ont besoin. Le concept du "service raisonnable" a été décrit de la façon suivante:

> ... un concept pivot dans la loi contre la discrimination envers les handicapés, car il constitue un moyen terme réaliste entre deux attitudes: celle de tout faire pour aider les handicapés, et celle de ne rien faire.*
>
> (traduction libre)

Ceci veut dire: prendre des mesures raisonnables pour permettre aux personnes handicapées de participer le plus possible aux divers aspects de notre société.

L'objectif présente des avantages, non seulement pour les handicapés mais aussi pour la société toute entière:

> Je tiens à attirer votre attention sur le fait que les soins en institution et les services d'aide au revenu coûtent plus de dix milliards de dollars aux contribuables canadiens; or, à mon avis, les mesures conçues actuellement par votre Ministère peuvent jouer un rôle important dans la réduction de ces deux facteurs en augmentation rapide car elles rendent l'emploi et la vie en communauté accessibles aux Canadiens handicapés; ainsi, elles allègent considérablement le fardeau inutile que représentent les handicaps au Canada. (Annexe E)

> Pendant de nombreuses années, les limitations imposées aux citoyens handicapés du Canada ont affecté à la fois leurs choix professionnels et la qualité de leur vie. (Annexe F)
>
> (traduction libre)

* Accommodating the Spectrum of Individual Abilities, loc. cit.

Ces choix professionnels permettront à de nombreux Canadiens handicapés de contribuer au bien-être global de la société en travaillant et en payant des impôts. Cependant, ces choix dépendent énormément du coût et de l'accessibilité des moyens de transport.

Il est bien reconnu que l'un des plus grands obstacles que rencontrent les personnes souffrant de handicaps visibles est l'attitude des autres. Le rapport Obstacles a indiqué ce problème par le témoignage direct des personnes concernées:

> Le plus étrange en ce qui concerne les personnes handicapées est que nous pensons, nous sentons et nous réagissons habituellement de la même façon que les personnes normales, mais on s'attend cependant à ce que nous réagissions différemment.
>
> J'aimerais que les parents cessent d'enseigner à leurs enfants la pitié des aveugles... N'était-ce la crainte qu'éprouvent les voyants en ma présence, j'oublierais ma cécité.

Les handicaps "invisibles" peuvent créer d'autres problèmes du fait des présomptions généralisées. Par exemple, lorsqu'une annonce est faite au micro, on suppose que tout le monde peut l'entendre. Certaines des difficultés que peuvent rencontrer les handicapés mentaux ont été décrites dans le Compte rendu des discussions de la CCT:

> Il arrive qu'ils aient peur de poser des questions, qu'ils aient peur des hauteurs et des foules, ou qu'ils soient frappés de claustrophobie. Il est souvent impossible pour ces personnes de se rendre sans une forme quelconque d'aide dans le terminus le plus accessible.

Bien que les préjugés flagrants à l'encontre des handicapés ne soient pas courants, le manque de connaissances, d'expérience ou de sensibilité caractérisant certaines personnes bien intentionnées peut engendrer des préjudices et de la discrimination.

Lorsque nous nous efforçons d'éliminer les obstacles, nous devons éviter de définir le "service raisonnable" d'une façon qui relègue les handicapés dans une catégorie particulière. Dans une décision constitutionnelle historique, la Cour suprême des États-Unis a déclaré que l'égalité exigeait l'intégration, non des services parallèles. Il n'est donc pas suffisant d'offrir des services ou des installations "distincts mais égaux", sauf si la séparation en question est le seul moyen raisonnable de les offrir. Autrement, les efforts visant à accommoder les handicapés pourraient créer d'autres obstacles à leur pleine participation au sein de la société.

Recommandation: Les normes d'accessibilité devraient être conçues et formulées dans le but d'offrir le plus possible, une meilleure intégration, plutôt que d'offrir des services distincts.

L'intégration est le facteur central de la dignité, protégée par les droits à l'égalité. Ainsi que le précisait l'un des correspondants:

> Il est extrêmement important de pouvoir voyager de façon digne. Les handicapés n'ont pas envie d'offrir un spectacle lorsqu'ils voyagent, ni d'être "manipulés" inutilement par le personnel des compagnies aériennes pendant le voyage. (Annexe G)
>
> (traduction libre)

Plusieurs lettres et mémoires racontent des expériences vécues qui démontrent que c'est là une véritable préoccupation.

Par exemple, l'an dernier à Ottawa, le représentant d'un transporteur aérien a insisté pour descendre les escaliers à reculons pour aider un aveugle à débarquer de l'avion. Sur la piste, ce représentant n'a pas permis au passager d'être guidé par son chien, jusqu'à l'aérogare; il a insisté pour lui donner le bras. Parvenu au toboggan de livraison des bagages, le passager a reçu l'ordre de rester à un endroit "hors du chemin".

Au départ de Montréal quelques semaines plus tard, ce même voyageur s'est vu refuser l'accès à l'avion pour son chien. Après présentation des documents d'identification du chien et d'une copie du règlement concerné, on a appelé un surveillant. Ce dernier a permis au chien d'accompagner le passager mais a exigé qu'il soit confiné au siège près de la cloison. Lorsque le passager a indiqué qu'il désirait fumer pendant le vol, le surveillant a accepté; cependant, à l'embarquement le passager a découvert qu'on lui avait attribué un siège dans la section non fumeurs. Il a protesté et on lui a finalement permis de changer de siège.

Un autre correspondant, qui se déplace en fauteuil roulant, a indiqué que les "règlements" sont tellement illogiques, et la façon dont on les applique telle, que cela en est parfois comique:

> Par exemple, le personnel au sol ne voulait pas me laisser embarquer... sauf si j'étais enveloppé dans une couverture et si j'occupais un siège dans la rangée centrale de l'avion. (La température était de 90 degrés F.) A Cleveland, une autre équipe de

> la même compagnie ne voulait pas me laisser retourner dans l'avion si je ne m'assoyais pas près d'une fenêtre, et on a repris ma couverture! (Annexe H)

La même personne voyageait de Fredericton avec un autre utilisateur de fauteuil roulant pour participer à une réunion à Toronto:

> De Fredericton à Toronto, nous étions assis ensemble sur des sièges de la première rangée. Au retour, on nous a dit que les passagers handicapés n'avaient pas le droit de s'asseoir ensemble, donc mon compagnon a été transporté jusqu'à un autre siège, ce qui a dérangé toutes les personnes concernées... (Annexe H)
> (traduction libre)

3. Consultation

Il n'existe pas une "façon de voir propre aux handicapés" parce qu'il y a plusieurs types et degrés de handicaps. Il existe également des différences d'opinion et d'expérience d'un individu à un autre. On trouve des associations et des regroupements bénévoles de consommateurs handicapés et un grand nombre d'associations professionnelles s'intéressant à divers handicaps de différentes manières.

Il est évident que trop souvent l'on ne consulte pas de façon adéquate les personnes directement affectées par les règlements que l'on institue. Ainsi donc, il faut s'efforcer de consulter de façon adéquate tous ceux qui souffrent de handicaps et faire en sorte d'identifier des obstacles spécifiques et d'adopter les meilleures solutions. En outre, si les groupes et les associations sont souvent mieux à même de donner leur avis, il devrait toujours être possible aux individus de faire connaître directement leur opinion aux responsables de la réglementation.

Recommandation: Lorsque l'on élabore et formule des normes d'accessibilité, on doit prévoir la consultation adéquate des consommateurs visés ainsi que de leurs associations et des groupements professionnels qui peuvent parler en leur nom.

C. Les transporteurs aériens

1. Aspect économique

Si l'on pouvait ignorer les exigences à caractère économique, il serait relativement simple d'offrir un accès illimité à la plupart des passagers handicapés, sur tous les vols. On pourrait concevoir les avions en ne tenant compte que de l'installation des passagers. Un personnel en nombre suffisant pourrait intervenir, fort d'une éducation et d'une formation exhaustives permettant de réagir face à toutes les situations imaginables.

Bien sûr, la réalité est différente. Les aéronefs sont onéreux à concevoir, à construire, à modifier et à utiliser. Il existe un grand nombre de lignes aériennes desservies par des types d'appareils choisis en fonction, surtout, de critères économiques. La concurrence est intense et elle augmentera du fait des récentes mesures prises par le ministre des Transports, visant à la déréglementation économique.

Il est généralement plus dispendieux de se déplacer en avion, par comparaison avec les autres modes de transport. Pour les passagers, les grands avantages justifiant un tarif supérieur sont le gain de temps et l'aspect pratique. Cependant, ces avantages disparaissent si les horaires ne sont pas respectés, si les correspondances ne sont pas assurées, ou si l'embarquement et le débarquement sont trop lents.

Les voyageurs aériens doivent être installés et servis dans un espace restreint et dans un temps limité. Cette difficulté est compliquée par les exigences de sécurité et par les pressions visant à limiter les tarifs aériens; on doit donc adopter des "systèmes". En augmentant l'efficacité, on peut perdre la capacité "d'individualiser" le service.

Il est également onéreux d'adopter des systèmes garantissant le confort dans le cas d'une demande maximale si la norme est bien en dessous de ce niveau. Le représentant d'un transporteur aérien a fourni un exemple d'un vol de soirée de Miami à Toronto, sur lequel une cinquantaine de passagers avaient réclamé des fauteuils roulants à l'arrivée. Comme seulement deux agents d'accueil avaient été préposés, les passagers ont donc été informés que le service en question prendrait un certain temps. Seulement huit des cinquante passagers en question ont attendu pour bénéficier du service et il est évident que pour certains d'entre eux, les fauteuils roulants n'étaient pas indispensables.

Les droits fondamentaux de la personne ne peuvent se calculer seulement d'après une analyse coûts-avantages. Dans notre société, le

fardeau économique représenté par l'offre d'un service correspond aux "frais de fonctionnement" qui doivent être supportés par tous les consommateurs du produit ou du service en question. Néanmoins, les considérations économiques, tout comme la sécurité, doivent intervenir pour déterminer quel type de service est "raisonnable" dans tous les cas.

On doit donc mener une consultation adéquate auprès des transporteurs aériens afin de s'assurer que les normes d'accessibilité tiendront compte des problèmes particuliers que pose le service offert aux voyageurs handicapés. Les transporteurs aériens commerciaux ayant des activités d'envergure et de nature très diverses, tous les transporteurs et les grandes associations doivent donc avoir le moyen d'exprimer leur opinion directement auprès de ceux qui conçoivent la réglementation.

Recommandation: Lorsque l'on conçoit et formule des normes d'accessibilité, les divers transporteurs aériens et leurs associations doivent pouvoir être consultés.

2. Le personnel

Si l'inquiétude de plusieurs voyageurs aériens concerne le contexte des limites d'espace et de temps évoquées ci-dessus, on demande beaucoup au personnel des compagnies aériennes. De plus, on s'attend à ce que toutes les difficultés soient aplanies avec une efficacité et une courtoisie sans faille. Dans des circonstances normales, il peut être

relativement facile d'aider un passager à se rendre aux toilettes. Par contre, cela devient plus difficile lorsque l'avion est bondé et qu'un plus grand nombre de passagers ont des besoins spéciaux. La situation peut être encore plus compliquée au moment de l'activité la plus intense, c'est-à-dire pendant le service des repas.

On pense également au seul personnel de cabine lorsque l'on se réfère aux personnes susceptibles d'intervenir directement pour aider les voyageurs handicapés. Cependant, il y en a beaucoup d'autres, depuis les agents de réservation ou de comptoir, jusqu'au personnel de la réception et de la manutention des bagages. Toutes ces personnes peuvent avoir besoin de posséder des connaissances et une sensibilité particulières.

Plusieurs de ces employés travaillent admirablement. On se rend cependant compte qu'une éducation et une formation supplémentaires pourraient permettre d'aplanir les difficultés rencontrées par la plupart des passagers handicapés. L'insuffisance de connaissances et les limites de la compréhension et de l'expérience dans la domaine des handicaps ne sont pas le propre du personnel des compagnies aériennes. Cette insuffisance reflète plutôt les lacunes de notre société qui s'est développée pendant des décennies sans s'occuper des obstacles créés sur le chemin des handicapés.

3. Performance

Au cours des dernières années, plusieurs transporteurs aériens ont grandement amélioré le service offert aux passagers handicapés. Par

exemple, les Boeing 767 sont équipés de toilettes accessibles aux fauteuils roulants et certains sièges à bord des aéronefs d'Air Canada et de Pacific Western Airlines ont maintenant des bras rabattables. CP Air a commandé le petit Boeing 737-300 en exigeant des toilettes accessibles aux handicapés. Les bras rabattables sont également installés dans le cadre des modifications opérées sur les DC-9.

Air Canada a aussi lancé la sélection anticipée des sièges, à l'intention des voyageurs handicapés. Un système téléphonique spécial pour malentendants a également été mis en service pour permettre aux personnes souffrant de handicaps oraux ou auditifs de faire des réservations. De plus, un emballage spécial a été conçu et adopté pour le transport des batteries humides servant aux fauteuils roulants électriques.

Bien que ces mesures et d'autres aient prouvé la volonté de répondre aux besoins spéciaux, les problèmes demeurent. Par exemple, les autres transporteurs n'ont pas suivi Air Canada en ce qui concerne le transport des batteries humides. Cela signifie que le voyageur arrivant à un aéroport avec un billet de CP Air devra se débarrasser de la batterie de son fauteuil roulant, alors que le passager d'Air Canada pourra emporter la batterie et le fauteuil roulant pour pouvoir s'en servir à l'arrivée.

Même si nous avons reçu plusieurs plaintes lors de notre consultation, nous avons été vraiment surpris de la quantité de commentaires positifs envoyés par les intéressés. Il se peut que la nature humaine soit plus portée à se plaindre qu'à louanger spécialement lorsque l'un des

objectifs spécifiques de la consultation vise à identifier:

> ... les obstacles et problèmes les plus graves rencontrés par les handicapés voyageant en avion. (Des exemples spécifiques reposant sur une expérience vécue seraient tout particulièrement utiles). (traduction libre)

Néanmoins, même lorsque les problèmes ont été décrits, on a reconnu les efforts fournis par les transporteurs aériens et par leurs employés.

Un voyageur malvoyant qui avait effectué au moins deux voyages outremer et qui voyageait chaque année depuis seize ans sur les lignes intérieures a donné la conclusion suivante:

> Dans l'ensemble, les transporteurs aériens canadiens sont exemplaires, tant dans leur attitude à l'égard des aveugles et des malvoyants, que dans le service qu'ils leur offrent. (Annexe I) (traduction libre)

Un autre correspondant reconnaissant a précisé:

> Étant handicapé moi-même, j'ai toujours eu affaire à des transporteurs et à un personnel plus que coopératifs s'efforçant de répondre à mes besoins individuels dans le cadre d'un vol où j'ai trouvé qualité et sécurité.
>
> Même si l'on peut faire encore beaucoup plus, je tiens à remercier les compagnies aériennes pour ce qu'elles ont fait. (Annexe J) (traduction libre)

Ainsi, en dépit des contraintes de temps, d'espace, de sécurité, de stress et d'économie auxquelles les transporteurs et leur personnel doivent faire face, ils ont fait des progrès considérables dans le service offert aux passagers handicapés.

D. Les organismes de réglementation

1. Transports Canada

La Loi nationale sur les transports prévoit une politique nationale de base pour les transports, dans des termes très généraux s'appliquant à tous les modes. La Loi sur l'aéronautique décrit les tâches du ministre des Transports en ce qui concerne le développement, la gestion et le contrôle des activités aéronautiques au Canada. Ces tâches se rapportent à la réglementation générale de la navigation aérienne, notamment l'octroi de licences de pilotage, la certification des aéronefs, le transport des marchandises, du courrier et des passagers, les enquêtes sur les accidents aériens et l'assignation des voies aériennes. Cette partie de la Loi porte également sur les mesures de sécurité visant à protéger les passagers, les équipages et les aéronefs.

Comme la Direction de la politique nationale de l'Air de Transports Canada est responsable de l'élaboration de politique en ce qui concerne la réglementation économique de l'industrie aérienne au Canada, l'introduction de normes d'accessibilité pourrait faire partie de son mandat. Cependant, la Direction de la délivrance de licences et de certificats est chargée de garantir que les transporteurs aériens exploitent leurs aéronefs selon des normes de sécurité applicables aux passagers et aux équipages. La coordination entre ces deux organisations de Transports Canada est donc indispensable à l'élaboration de ces normes.

2. La Commission canadienne des transports

Dans la Partie II de la Loi sur l'aéronautique, la Commission canadienne des transports est définie comme l'organisme responsable de tout ce qui touche à la réglementation économique des transports aériens commerciaux. L'octroi de permis aux transporteurs commerciaux est assuré par le Comité des transports aériens de la CCT. Ces transporteurs sont également tenus de faire connaître leurs "tarifs" au Comité, en indiquant toutes les conditions du transport, notamment les prix, la sécurité et le service.

Bien que le tarif traite également des questions de sécurité, ces dernières tombent sous la juridiction de Transports Canada. Ainsi, l'examen des tarifs effectué par le Comité des transports aériens se limite aux questions de prix et de service. Lorsque ces questions chevauchent les dispositions de sécurité, ou si elles sont en conflit avec ces dernières, on accepte généralement que la sécurité doive prévaloir. En conséquence, le Comité s'en remet à Transports Canada en s'assurant que toutes les décisions qu'il prend en matière de service ne sont pas contraires aux exigences de sécurité de Transports Canada.

3. La Commission canadienne des droits de la personne

La Loi canadienne sur les droits de la personne indique l'objectif suivant:

"... tous ont droit ... à l'égalité des chances d'épanouissement, indépendamment des considérations fondées sur ... la déficience ..."

La Loi prévoit également que la Commission canadienne des droits de la personne est l'organisme responsable de son administration.

La Commission a pour vaste tâche d'appliquer des programmes de recherche et d'éducation, et d'employer sa capacité de persuasion pour décourager et limiter les pratiques discriminatoires. Au chapitre suivant, nous étudierons plus en détail un certain nombre de ces tâches spécifiques.

Le rôle principal de la Commission est l'application des dispositions interdisant la discrimination, par le biais du traitement des plaintes spécifiques. En vertu de la Partie III de la Loi, des plaintes peuvent être déposées contre des personnes ayant agi de façon discriminatoire. La Commission peut alors désigner un enquêteur chargé d'étudier la plainte et de présenter un rapport. Si la Commission est d'avis que la plainte est justifiée, elle peut nommer un conciliateur qui s'efforcera de régler la question.

A tout moment, la Commission peut nommer un tribunal indépendant pour enquêter sur la plainte. Une audience publique officielle est ensuite organisée, à laquelle participent les conseillers juridiques, et au cours de laquelle on témoigne sous serment. A la fin de l'enquête, le tribunal rend une décision indiquant si, oui ou non, une pratique discriminatoire a eu lieu en contravention de la Loi.

Si l'on a conclu qu'une partie avait enfreint la Loi, le tribunal peut émettre une ordonnance contenant plusieurs termes. Par exemple, cette partie peut avoir à offrir les services qu'elle refusait et à dédommager la victime des frais encourus par suite de la pratique discriminatoire, y compris une compensation pour le coût des services utilisés en remplacement. De plus, le tribunal peut ordonner à une partie de donner une compensation spéciale, n'excédant pas 5000 $, à la victime dont l'amour-propre a souffert du fait de la pratique discriminatoire.

4. Les cours

Les décisions des tribunaux peuvent être acheminées aux cours par le biais des demandes d'analyse juridique. Plusieurs décisions concernant les droits de la personne ont été portées en appel auprès de la Cour suprême du Canada, au cours des dernières années.

L'entrée en vigueur de la disposition sur les "droits à l'égalité" de la Charte canadienne des droits et libertés le 17 avril 1985 entraînera sans doute un grand nombre de poursuites judiciaires distinctes de ce qui est prévu en vertu de la législation sur les droits de la personne.* Une

* La Charte canadienne des droits contient également une disposition relative aux "droits à l'égalité". Cependant, l'interprétation en a été limitée au point de la rendre inefficace comme recours dans ce domaine.

personne qui se sera vu refuser des services en raison de son handicap sera peut-être en mesure de poursuivre le prestataire du service. La tâche des cours sera alors de déterminer si "l'égalité" a été refusée et, le cas échéant, de définir la nature des réparations à imposer.

E. Le processus de consultation

En février 1984, peu après que M. Axworthy ait annoncé cette étude, un avis a été envoyé à plusieurs groupes et associations de handicapés, aux associations de professionnels, aux transporteurs aériens, aux gouvernements provinciaux, aux fournisseurs et autres, les invitant à formuler leurs commentaires par écrit avant le mois d'avril (Annexe K). Cependant, les problèmes logistiques et les retards du courrier ont obligé à annuler cette date limite, et les lettres et mémoires ont continué à être acceptés pendant la plus grande partie du mois de mai. Une centaine de présentations ont été reçues dont certaines étaient sous forme de mémoires détaillés et exhaustifs. Plusieurs réunions préliminaires ont été organisées avec l'Association des transporteurs aériens du Canada, le Comité consultatif sur le transport des handicapés, la Commission canadienne des transports et la Commission canadienne des droits de la personne. On a préparé et distribué une première ébauche de ce rapport, afin d'obtenir les commentaires avant la révision finale.

La réaction face à ce projet a été particulièrement encourageante, et plusieurs observations et suggestions précieuses ont été émises. Il est apparu qu'il existe un véritable schème de problèmes signalés en ce qui concerne les voyages des handicapés sur les lignes aériennes commerciales.

Cependant, et c'est peut-être là l'aspect le plus encourageant du processus de consultation, on a constaté un niveau exceptionnel d'objectivité, de sensibilité et de bonne volonté de la part de ceux qui sont le plus directement concernés. Cette volonté d'admettre et d'évaluer les difficultés des autres, et le désir de trouver des solutions raisonnables et pratiques permettent d'être très optimiste et d'affirmer que l'on peut faire d'énormes progrès dans le domaine de l'accessibilité au transport aérien pour tous les Canadiens.

CHAPITRE DEUX

NATURE ET PORTÉE DES NORMES

A. La structure juridique actuelle

1. Partie II de la Loi sur l'aéronautique

La Commission canadienne des transports puise principalement son autorité dans la réglementation imposée aux transporteurs aériens dans la Partie I de la Loi sur l'aéronautique. On a déjà fait remarquer que, par l'intermédiaire de son Comité des transports aériens (CTA), la Commission a juridiction dans deux grands domaines en rapport avec la question d'accessibilité. Le premier est celui de l'octroi de permis aux pilotes commerciaux. Le deuxième est celui des tarifs, qui doivent préciser toutes les conditions du transport.

Les tarifs individuels, déposés par les transporteurs aériens, contiennent des dispositions concernant le transport de tous les passagers, ainsi que d'autres dispositions spécifiques sur le transport des passagers handicapés. Ces dernières sont acceptées par la CCT et, en ce qui concerne les services réguliers des plus grands transporteurs, elles sont officiellement codifiées à la Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien) publiées par la Airline Tariff Publishing Company (Annexe L).

Puisque les transporteurs peuvent également déposer leurs tarifs directement auprès du CTA, la Règle 33 ne vise pas tous les transporteurs dont certains tarifs concernent spécifiquement les personnes handicapées. Dans tous les cas, le public doit pouvoir consulter les tarifs dans les bureaux des transporteurs. Les règles sur les tarifs renferment les conditions selon lesquelles le transporteur assure ou consent à assurer le transport et elles sont implicitement acceptées par le passager comme si elles étaient incluses dans les conditions qui apparaissent sur le billet.

En général, la Règle 33:

> ... ne précise pas quels services sont offerts aux passagers handicapés pendant le vol et dans les aérogares. Au contraire, elle vise toutes les conditions que doivent remplir les consommateurs handicapés pour avoir accès au transport aérien.*
>
> (traduction libre)

Elle spécifie les circonstances dans lesquelles on peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée. Elle impose également des limites au nombre de personnes non ambulatoires, accompagnées ou non, pouvant prendre place à bord de chaque vol pour les divers types d'aéronefs. Certaines restrictions d'installation à bord sont également prévues, et il existe des dispositions relatives à l'acceptation des aides à la mobilité et des chiens guides pour les handicapés visuels et les handicapés auditifs.

---

* Air Transportation and the Disabled Passengers: Rights and Remedies": Claire Kelly, CBA-Ontario Continuing Legal Education, 29 avril 1983. La majeure partie des arguments proviennent directement de l'ouvrage de Mme Kelly.

La Règle 33 précise les transporteurs aériens offrant un service régulier auxquels elle s'applique. Elle inclut: Air Canada, CP Air, Nordair, Great Lakes Airlines, Austin Airways et, en partie Pacific Western Airlines. Récemment, le CTA a exigé que les grands affréteurs présentent des tarifs semblables, mesure qui a été suivie. La plupart des petits affréteurs et des petits transporteurs offrant un service régulier ne sont pas visés. Actuellement, la Règle 33 s'applique aux transporteurs assurant environ 85 % des vols passagers au Canada.

Toutes les compagnies aériennes canadiennes non visées par la Règle 33 doivent se conformer aux procédures de sécurité de Transports Canada, en ce qui concerne les passagers handicapés. Transports Canada et le CTA encouragent de façon officieuse tous les transporteurs non visés par la Règle 33 à l'adopter lorsqu'ils offrent régulièrement leurs services à des passagers handicapés.

La Règle 33 n'a pas comme objectif principal de constituer une structure permettant de traiter les plaintes spécifiques des consommateurs. Bien que le CTA soit mandaté pour étudier les tarifs actuels ou nouveaux, ces examens tendent à demeurer passifs et limités aux erreurs techniques de formulation. Si le CTA ne relève pas de problème et ne reçoit pas de plainte, un tarif entre en vigueur à l'issue d'une période allant de 30 à 45 jours. (Bien sûr, les questions de sécurité doivent aussi recevoir l'approbation de Transports Canada.) Dans la pratique, le CTA n'intervient pas si le tarif propose des prix "justes et raisonnables" et "non

discriminatoires". La pratique actuelle n'offre donc pas de moyen adéquat de créer des normes de service à l'intention des personnes handicapées. Cette pratique actuelle pourrait-elle être modifiée pour atteindre ce but?

La Partie II de la Loi sur l'aéronautique prévoit que:

> 14. (1) La Commission peut établir des règlements
>
> (m) concernant le trafic, les taxes et les tarifs, et pourvoyant
> (i) à l'annulation ou à la suspension, par la Commission, de tout tarif ou de toute taxe,
> (ii) à la substitution d'un tarif ou d'une taxe satisfaisants pour la Commission, ou
> (iii) à l'établissement, par la Commission, de tarifs ou taxes remplaçant des tarifs ou taxes annulés par elle;

En vertu de cette autorité, la Commission a appliqué l'article 113 (2) du Règlement sur les transporteurs aériens, précisant qu'aucun transporteur aérien ne doit "faire de distinction injuste" en ce qui concerne les taux. Un passager handicapé pourrait donc se plaindre au CTA si un transporteur aérien n'a pas respecté son propre tarif, ou si une disposition de ce tarif représente une "distinction injuste".

Alors que ce règlement ne se réfère qu'aux "taux", la législation autorise également les règlements se rapportant à la "circulation" et aux "tarifs" par le biais de sa surveillance générale des tarifs. Cependant, même en modifiant les règlements, la surveillance des tarifs par le CTA n'est pas un moyen adéquat pour définir ou appliquer l'exigence générale du "service raisonnable" aux passagers handicapés. Le processus selon lequel

les divers transporteurs déposent leurs tarifs et le fait que le CTA traite le dépôt de façon routinière font échouer toutes les tentatives en vue de rendre les règlements sûrs et uniformes et d'application généralisée.

Le rôle du CTA en ce qui concerne l'octroi de permis aux pilotes commerciaux peut également être considéré comme un moyen de fixer des normes d'accessibilité. Le Règlement sur les transporteurs aériens prévoit également ceci:

> 20. (1) Sous réserve de toute condition spéciale que le Comité peut mettre à l'exploitation d'un service aérien commercial, tout permis délivré par le Comité est soumis aux conditions énumérées ci-dessous:
>
> e) le titulaire doit répondre aux demandes raisonnables de transport conformément aux termes et conditions de son permis et doit fournir le service, le matériel et les installations appropriés à ce transport;

Ainsi, le consommateur handicapé pourrait se plaindre auprès de la Commission, en vertu de l'article 10(1)(b) de la Loi sur l'aéronautique, du fait que le "service approprié" n'a pas été fourni. L'article 16 de la Loi prévoit également que la Commission:

> (6) ... peut joindre au permis les conditions qu'elle juge nécessaires ou désirables dans l'intérêt du public ... [y compris] ... les conditions concernant ... le transport des passagers.

La Commission devrait donc pouvoir, par le biais de sa compétence en matière de permis, exiger que les transporteurs aériens offrent certains services particuliers et raisonnables aux passagers handicapés. Bien sûr, la question fondamentale est de savoir ce qui constitue "un service raisonnable" et l'intérêt, l'expertise et l'expérience de la Commission

concernent avant tout la réglementation économique, plutôt que les droits de la personne. Néanmoins, la Commission a la possibilité d'apporter une contribution précieuse aux solutions finales et si les normes d'accessibilité étaient incorporées à titre de conditions de l'octroi des permis, on disposerait d'un autre moyen d'exiger leur application.

2. La Loi canadienne sur les droits de la personne

L'article 14(g) de la Loi canadienne sur les droits de la personne prévoit que, même lorsque l'on a refusé des services, ce qui constitue une discrimination, il n'y a pas contravention pour autant que l'on fournisse un "motif justifiable" pour le refus. Cette disposition a été analysée dans le cadre d'un récent document de travail rédigé à l'intention de la Commission canadienne des droits de la personne.* Ce document énumère et analyse cinq types de situations dans lesquelles un motif justifiable peut intervenir notamment: (1) risque pour la sécurité d'autrui: (2) contrainte excessive (principalement d'ordre économique); (3) nécessité imposée par un règlement; (4) incapacité ou refus des personnes déficientes de se conformer à des conditions de service; (5) incapacité de faire des adaptations raisonnables. Le document se termine sur une ébauche de "directives"

* Application de la défense de motif justifiable: l'alinéa 14(g) de la Loi canadienne sur les droits de la personne, projet d'ordonnance sur les motifs justifiables, Claire Kelly Consulting Services Inc., janvier 1984.

d'application du motif justifiable, en rapport avec chacune de ces catégories.

Par exemple, en ce qui concerne la "contrainte excessive", le document énumère des facteurs autres que financiers, notamment: la présence d'un personnel formé; les exigences des conventions collectives; les primes d'assurance correspondant à l'augmentation des risques; la probabilité d'utilisation des services par les personnes handicapées.

La Commission entreprend une vaste consultation dans le cadre de l'évaluation des directives proposées, afin d'offrir au public une meilleure compréhension de ce que l'expression "service raisonnable" signifie. Les dispositions de la Loi étant généralement applicables à tous les domaines d'activité de la sphère fédérale, ces directives ne donnent pas une orientation spécifique dans certains secteurs d'activité comme les transports.

L'article 19.1(1) de la Loi canadienne sur les droits de la personne prévoit que:

> Le gouverneur en conseil peut, par règlement, établir au profit des personnes atteintes d'une déficience des normes d'accès aux services, aux installations ou aux locaux.

L'article prévoit également que, lorsqu'il existe une norme et qu'elle est respectée, aucune plainte ne peut être présentée. En outre, l'incompatibilité avec la norme ne constitue pas nécessairement un acte discriminatoire.

En vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, il

existe une distinction importante entre "ordonnances" et "normes". Les ordonnances imposent à la Commission et à tous les tribunaux établis en vertu de la Loi des obligations mais les cours n'y sont pas sujettes. Les normes, toutefois, les lient tous car elles constituent des règlements qui ont force de loi.

Aucune norme n'a encore été énoncée en vertu de cet article. Cependant, on semble y considérer des dispositions spécifiques applicables à des secteurs d'activité spécialisés. Elles préciseraient ce qui constitue un service raisonnable dans les diverses situations. Dans le domaine des transports, par exemple, on pourrait prévoir des séries de normes applicables respectivement au transport maritime, ferroviaire et aérien. A l'intérieur de chaque mode, des normes distinctes pourraient spécifier la façon dont on doit installer les fauteuils roulants et les chiens guides, ou quel degré d'accessibilité doit être assuré dans le cas des toilettes.

L'article 19.1 admet l'importance de la consultation lors de l'élaboration des normes d'accessibilité. Il prévoit que les normes proposées doivent être publiées dans la Gazette du Canada, et que l'on doit donner aux intéressés la possibilité de faire des représentations à ce sujet.

Un autre aspect est contenu dans l'article 15.1 de la Loi. En vertu de cet article, le fournisseur de biens et de services peut demander à la Commission canadienne des droits de la personne l'approbation d'un

programme prévoyant l'adaptation de services, d'installations, de locaux, d'activités ou de matériel aux besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience. Les questions auxquelles le programme pourvoit ne peuvent servir de fondement à une plainte pour discrimination, à la condition que le programme ait été respecté. (Cet article prévoit aussi que le programme peut être annulé lorsqu'il cesse d'être adapté par suite de l'évolution des circonstances.)

La Commission a également entrepris une vaste consultation en ce qui concerne son rôle de supervision à l'égard de la planification de l'adaptation. Par exemple, elle a diffusé un document à l'intention des organismes qui souhaitent évaluer l'accessibilité de leurs propres services, installations ou programmes.* Un deuxième document présente les types de principes et de critères de performance en fonction desquels la Commission peut évaluer les programmes d'adaptation soumis volontairement.**

On a déjà insisté sur le fait que, en matière de transports, les caractéristiques du service raisonnable doivent être définies en fonction de la sécurité et de considérations d'ordre technologique et économique, sans oublier l'importance des droits de la personne. Cependant, la Loi canadienne sur les droits de la personne ne prévoit aucun mécanisme pour

---

* Liste de contrôle des politiques et méthodes P.H.A.R.E., document de travail préparé par Associated Planning Consultants, Toronto.

** Principes et guide d'évaluation, document de travail préparé par Associated Planning Consultants, Toronto.

lier, d'une part, le rôle de la Commission en matière de normes d'accessibilité ou de programmes d'adaptation avec, d'autre part, le rôle des autres organismes réglementaires spécialisés. Il est sûr que la Commission pourrait bénéficier des connaissances spécialisées de la CCT et de Transports Canada lorsqu'il s'agit de formuler des normes spécialisées adéquates ou d'évaluer l'aspect raisonnable des programmes d'adaptation. Il est probable que ces organismes seraient en mesure de faire des observations sur les normes proposées en vertu de l'article 19.1(3) de la Loi et sur les programmes proposés conformément à l'article 15.1(8). En outre, la Commission devra au besoin demander l'avis d'experts.

3. Partie I de la Loi sur l'aéronautique

Alors que la réglementation sur l'accessibilité par le biais des tarifs et des permis des compagnies aériennes serait plutôt indirecte (Partie II), il serait possible d'adopter des règlements explicites en vertu de la Partie I de la Loi sur l'aéronautique. Ces règlements pourraient être, en essence, semblables aux "normes d'accessibilité" créées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne:

> Dans la Partie I de la Loi:
>
> 6.(1) Sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, le Ministre peut établir des règlements pour contrôler et régler la navigation aérienne du Canada... ainsi que les conditions dans lesquelles un aéronef enregistré au Canada peut être mis en service... et ... il peut édicter des règlements concernant:
> b) l'enregistrement, l'identification, l'inspection, la certification de tous les aéronefs et la délivrance de permis à leur égard;

d) les conditions dans lesquelles les aéronefs peuvent être utilisés ou mis en service;

e) les conditions dans lesquelles des marchandises, du courrier et des passagers peuvent être transportés en aéronef...

i) l'établissement et l'application des principes de droit, règles et règlements qui peuvent être jugés nécessaires pour la navigation sûre et convenable des aéronefs au Canada...

Cette formulation vague conférerait une autorité suffisante pour permettre au Ministre de faire des règlements établissant des normes que les transporteurs aériens seraient tenus de respecter concernant le transport des personnes handicapées.

Cependant, la Commission canadienne des transports a l'autorité pour émettre des règlements en vertu de la Partie II de la Loi sur l'aéronautique. En termes généraux, le Ministre est responsable des questions liées à la sécurité, alors que la Commission s'intéresse avant tout à la réglementation économique. Le sujet du "service" chevauche les deux domaines. En fait, une réglementation pourrait éventuellement regrouper des considérations touchant à la sécurité, à l'économie et au service. On n'a manifestement pas envisagé, lors de l'ébauche de ce statut, de concevoir des règlements sur le service raisonnable offert aux personnes handicapées.

Dans la Partie I, l'article 6 prévoit que le Ministre peut émettre des règlements "... pour contrôler et régler la navigation aérienne...", notamment:

e) les conditions dans lesquelles ... des passagers peuvent être transportés en aéronef...
i) l'établissement et l'application des principes de droit, règles et règlements...

Autrefois, la compétence en matière de réglementation liée à la Partie I était généralement exercée dans le cadre des questions de sécurité, alors que la Partie II était liée à la réglementation économique. Cependant, la Loi sur l'aéronautique ne contient aucune démarcation formelle de ce type et, par le passé, le Ministre a émis des règlements en vertu de la Partie I concernant des objectifs autres que la sécurité. De plus, la démarche de définition du "service raisonnable", en ce qui concerne des normes d'accessibilité spécifiques, fait intervenir une nouvelle dimension, à savoir la protection des droits de la personne. Les exigences de la disposition sur les "droits à l'égalité" de la Charte canadienne des droits et libertés devraient bientôt modifier tous les statuts et règlements.

4. Conclusion

Les règlements portant sur le service raisonnable aux passagers handicapés n'ont probablement pas été envisagés lors de la rédaction de la Loi sur l'aéronautique. Cependant, la formulation vague suggère que les législateurs ont pu tenter de tenir compte des besoins futurs non encore perçus. Le degré de service nécessaire pour mériter le qualificatif de "raisonnable" a généralement deux aspects: celui de la sécurité et celui de l'économie. Par conséquent, des normes d'accessibilité peuvent être établies: (a) à titre de condition de l'octroi des permis par le biais de règlements émis par la Commission canadienne des transports dans le cadre du

Règlement sur les transporteurs aériens, conformément à la Partie II de la Loi sur l'aéronautique; (b) à titre de règlements émis par le gouverneur en conseil, conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne; (c) à titre de règlements émis par le ministre des Transports, avec l'approbation du gouverneur en conseil, conformément à la Partie I de la Loi sur l'aéronautique.

Certaines normes pourraient cependant n'être de la juridiction exclusive que d'un ou deux des trois organismes de réglementation. La CCT pourrait exiger, par exemple, que l'une des conditions pour l'obtention d'un permis pour services aériens soit l'acceptation de transporter un certain nombre de fauteuils roulants à bord de l'aéronef. Une norme d'accessibilité pourrait également être adoptée dans le même sens en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Cependant, la Loi sur l'aéronautique, Partie 1, n'autorise peut-être pas le ministre des Transports à faire adopter un tel règlement.

B. Le besoin de normes

1. La nature des normes

Dans le contexte qui nous intéresse, le mot "normes" vise le niveau de service que doivent fournir les transporteurs aériens pour répondre à certains des besoins particuliers des consommateurs handicapés. Ceci pourrait comprendre la conformité du matériel face à certaines

exigences, la présence d'un équipement spécial, la création de certains "systèmes" ou procédures permettant de réagir dans certaines situations particulières, et l'offre d'une aide individuelle qui n'est pas généralement dispensée.

Bien sûr, les transporteurs aériens offrent un service aux passagers handicapés depuis des années. Des pratiques et procédures officieuses ont été mises au point. Les dispositions du tarif concernant les passagers handicapés ont été regroupées dans la Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien). L'Association des transporteurs aériens du Canada a également mis au point une "méthode recommandée" pour le transport des passagers handicapés (Annexe M). Certains transporteurs aériens ont élaboré des procédures internes plus détaillées, par exemple les dispositions d'Air Canada concernant le "traitement des passagers spéciaux" (Annexe N).

Néanmoins, les problèmes demeurent. Le passage suivant illustre bien le type de frustration que l'on peut connaître même si une compagnie aérienne a pris le soin de créer des procédures détaillées:

> Lorsque je suis arrivé à la porte d'embarquement, la personne qui se trouvait là m'a dit que je devais retourner au service de sécurité et m'asseoir dans un fauteuil d'Air Canada, avant de revenir. J'ai donc montré la page des règlements concernant le "traitement des passagers spéciaux"... à cette personne, qui m'a dit: "Attendez un instant"; puis est repartie et a indiqué à quelqu'un que j'avais en main un exemplaire de leur livre de règlements. En fait, je n'ai pas pu obtenir une victoire totale car la personne est revenue et m'a dit que, l'avion ayant dix minutes de retard, je ne pouvais profiter des services indiqués dans la partie "Services en rapport avec l'aéronef"

car je retarderais ainsi le départ de l'avion - Je n'ai pas eu le coeur de lui dire que je savais que mon fauteuil roulant devait être placé en dernier dans la soute à bagages, et qu'il devait être le premier article sorti à l'arrivée à Regina. Dès que les personnes chargées de l'emballage sont venues (et je me suis aperçu que la raison de leur inquiétude était de ne pas se faire mouiller par la pluie), je me suis excusé et je suis allé aux toilettes. Je suis revenu au bon moment pour embarquer et j'ai amené mon fauteuil jusqu'à la porte. Enfin, je me suis installé dans l'avion.
A l'arrivée à Regina, je suis descendu jusqu'en bas de la passerelle pour découvrir que ma batterie, son contenant et les fils électriques étaient dispersés. Lorsque j'ai demandé à la personne chargée du remontage pourquoi on avait tout démonté, elle m'a déclaré que cela faisait partie des règlements. J'ai alors sorti mon exemplaire des règlements concernant les aéronefs L 1011, et je l'ai assurée qu'il n'y avait rien là-dedans l'obligeant à sortir la batterie de son contenant (lequel vaut 48,05 $) et à me le remettre en souhaitant que je puisse remonter le tout, sortir mon fauteuil de l'aéroport et m'éloigner d'Air Canada. (Annexe O)

(traduction libre)

De telles procédures peuvent normalement être efficaces, mais elles n'ont aucune valeur juridique. Lorsqu'elles ne sont pas suivies, le seul recours du consommateur est de se plaindre à la compagnie aérienne ou de choisir une autre compagnie la fois suivante. En matière de droits fondamentaux de la personne, cela est nettement insuffisant.

L'existence de normes d'accessibilité pouvant être mises en vigueur légalement peut revêtir une plus grande importance pour certains voyageurs. Par exemple, une correspondante paraplégique a pu venir à bout d'un problème potentiel de sa propre initiative:

On m'avait avertie que je risquais d'avoir des problèmes lors de mon retour sur un vol CP Air, si je n'étais pas accompagnée. Heureusement, je suis parvenue à entrer en contact avec un directeur général ou une autre personne ayant autorité à CP Air, quelques jours avant le départ. J'ai alors présenté un certificat médical signé par le médecin-chef de CP Air, indiquant qu'il m'était permis de voyager de façon autonome, c'est-à-dire sans être accompagnée; en fait, je

> n'ai eu aucun problème, puisque le personnel à bord et au sol de CP Air m'a traitée de façon très attentionnée. (Annexe P)
> (traduction libre)

Cependant, cette correspondante est avocate et voyage beaucoup au Canada et à l'étranger, tant par affaires que par plaisir. Un voyageur moins sûr de lui et ayant une expérience ou une confiance plus limitée aurait pu ne pas obtenir le même résultat.

Les normes peuvent être imposées aux prestataires de services ou d'installations par d'autres moyens. Par exemple, lorsqu'une compagnie signe un accord avec le gouvernement pour construire un édifice, pour obtenir le droit de fournir certains services ou pour recevoir une subvention, le contrat peut exiger le respect de certaines normes. L'obligation est une obligation privée dont le respect ne peut être exigé que par l'autre partie de l'accord.

Au contraire, les normes étudiées dans la section précédente pourraient devenir d'application obligatoire et être assorties de sanctions précises dans la loi.

Dans le contexte de l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Charte canadienne des droits et libertés, l'adoption des normes d'accessibilité ne modifierait pas beaucoup les obligations légales des transporteurs. Cela aiderait plutôt à les définir. L'objectif fondamental serait de préciser, de façon aussi spécifique que possible, ce qui constitue un "service raisonnable" aux

personnes souffrant de divers handicaps dans le plus grand nombre de situations possible.

En réalité, si ces normes ne sont pas élaborées en commun, avec un certain sens de l'anticipation, elles seront imposées ex post facto par les cours et les tribunaux dans des jugements portant sur des plaintes et des poursuites civiles relativement aux droits de la personne. Le recours à l'activité procédurière en tant que mécanisme permettant de résoudre ces questions présente des inconvénients évidents. Cela est onéreux et entraîne généralement des retards et de l'incertitude. Les arrêts judiciaires ne s'appliquent généralement qu'à des faits et questions spécifiques et dans des cas particuliers. Il serait nettement préférable d'essayer de définir dès le départ "le service raisonnable" d'une manière exhaustive et en collaboration.

Les normes adoptées conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne libéreraient des plaintes pour discrimination. Les cours pourraient toujours rejeter ces normes, voire même les dispositions de la Loi elle-même, en alléguant qu'elles ne répondent pas à l'article 15 de la Charte. Cependant, il est plus logique que l'inverse se produise. Les cours sont disposées à accueillir des normes

d'accessibilité qui les aideraient à définir la portée de l'article 15.* Ceci se vérifie particulièrement lorsque, comme nous l'avons suggéré plus haut, l'aspect d'"égalité" doit être façonné dans le contexte de la sécurité et des facteurs technologique et économique.

2. Normes proposées

Lorsque trois organismes différents ont la possibilité d'élaborer et d'appliquer des lois portant sur un même sujet, il est évident qu'ils doivent collaborer et travailler en coordination. Par exemple, l'article 33 de la Loi canadienne sur les droits de la personne reconnaît que d'autres moyens de réparation peuvent être utilisés dans le cas d'une plainte. Il prévoit que la Commission peut retarder son action jusqu'à ce que les autres procédures de réparation ou de révision aient été épuisées. Néanmoins, une commission d'enquête, conformément à la Loi, pourrait ordonner à un transporteur de prendre une mesure que Transports Canada percevrait comme inacceptable pour des raisons de sécurité.

Bien que la Loi canadienne sur les droits de la personne prévoie que la Commission est responsable auprès du Parlement, par le truchement du ministre de la Justice, aucun ministre n'a pour responsabilité de formuler des recommandations au gouverneur en conseil, en ce qui a trait aux normes

---

* Des normes qui auraient force exécutoire aideraient d'une façon importante à l'instauration d'un équilibre dans les "limites raisonnables" tel que prévu à l'article 1 de la Charte. La limite doit en être une "prescrite légalement" afin d'être prise en considération: Ontario Film and Video Appreciation Society and Ontario Board of Censors (1983) 41 O.R. (2d) 586.

d'accessibilité. Par conséquent, tout ministre peut prendre une initiative à cet égard.

Il y aurait de nombreux avantages à tirer du fait qu'un ministre chargé d'un domaine particulier, comme les transports, assume le leadership et la responsabilité en matière d'élaboration et de recommandation des normes d'accessibilité dans ce domaine. Ce ministre rechercherait évidemment les conseils et l'accord de la Commission canadienne des droits de la personne avant de présenter une recommandation au Cabinet.

Cette approche présente de nombreux avantages. Tout d'abord, la Commission n'aurait pas à doubler au sein de son personnel la capacité technique requise pour chaque domaine. Deuxièmement, le "service raisonnable" ne serait pas considéré comme une "question touchant aux droits de la personne" venant se greffer dans les domaines du transport, des communications, du logement etc. Il serait plutôt un élément intégral de la politique, de la planification et de l'administration dans un domaine particulier. Troisièmement, les normes émanant de la Loi canadienne sur les droits de la personne seraient conçues de façon à être compatibles avec d'autres règlements dans le domaine en question. L'hypothèse d'une telle responsabilité devrait accélérer le processus de compréhension du service à offrir aux handicapés.

Recommandation: (1) Le ministre responsable d'un domaine particulier devrait prendre la responsabilité d'élaborer et de recommander des normes

d'accessibilité conformes à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

(2) Le ministre devrait demander l'avis et l'accord de la Commission canadienne des droits de la personne avant de formuler une recommandation au Cabinet.

(3) Lorsque ce ministre refuse d'agir, le ministre de la Justice devrait assumer cette responsabilité, sur avis de la Commission canadienne des droits de la personne.

Si les normes d'accessibilité au transport aérien sont adoptées conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne des droits de la personne, des règlements similaires contenus dans la législation sur les transports feraient-ils double emploi? Ce ne serait pas le cas; l'idéal serait d'adopter des normes identiques comme règlements dans le cadre de la Partie I de la Loi sur l'aéronautique et en tant que condition de l'octroi de permis conformément à la Partie II de cette même Loi.

Des variations dans les normes émanant de ces trois sources ne seraient pas souhaitables. L'adoption de règlements identiques par les trois autorités éliminerait également toute incertitude concernant, par exemple, l'assertion que les exigences de sécurité ne pourraient pas être respectées à cause des demandes propres aux droits de la personne ou que les exigences des droits de la personne sont incompatibles avec les règlements à caractère économique.

Un autre avantage d'adopter des normes d'accessibilité identiques dans les trois domaines serait les divers mécanismes d'application. En plus du mécanisme des plaintes (et de l'immunité en vertu de l'article 19.1) de la Commission canadienne des droits de la personne, on disposerait de différentes solutions en vertu de la Loi sur l'aéronautique: les réseaux d'inspection; les certificats d'exploitation; le renouvellement des permis; les enquêtes et les ordonnances; les poursuites. En somme, les normes pourraient être appliquées de façon exhaustive sans priver un plaignant potentiel du recours en vertu des dispositions de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

En outre, à cause des difficultés juridictionnelles, mentionnées plus tôt,* l'idéal qui consisterait à adopter des normes d'accessibilité identiques dans les trois domaines n'est peut-être pas réalisable. Un règlement donné devra possiblement être exclu de l'un ou l'autre de ces domaines vu l'impossibilité de lui donner un assentiment législatif. Malgré l'incapacité d'atteindre actuellement une symétrie parfaite, une uniformité maximale devrait être recherchée.

Recommandation: (1) Des normes d'accessibilité identiques pour les transporteurs aériens devraient être adoptées: (a) à titre de règlements, conformément à l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la

* Supra, pp. 38 et 39

personne; (b) à titre de règlements, conformément à l'article 6, Partie I, de la Loi sur l'aéronautique; et (c) à titre de conditions de l'octroi des permis conformément aux règlements émanant de l'article 14, Partie I, de la Loi sur l'aéronautique.

(2) La législation pertinente à l'appui des normes d'accessibilité devrait être amendée de manière à s'assurer que les normes adoptées dans les trois domaines puissent être identiques.

A l'occasion, on a suggéré que l'adoption des normes d'accessibilité augmenterait la réglementation de l'industrie du transport aérien, contrairement aux récentes politiques de M. Axworthy sur la "déréglementation" ou "libéralisation". Mais ce n'est pas le cas. La nouvelle tendance vers la déréglementation a été limitée à la sphère économique et il n'a pas été question de l'étendre à la sécurité ou aux droits de la personne. En outre, comme nous l'avons précisé plus haut, le service raisonnable offert aux personnes handicapées fait déjà l'objet d'une réglementation juridique. L'adoption des normes d'accessibilité aurait tendance à confirmer la logique et la certitude propres à cette réglementation.

3. Limitations affectant les normes

Certaines décisions sur les droits de la personne ont établi que si le refus d'agir de façon discriminatoire entraîne une perte de clientèle

(par exemple, si les clients insistent pour que les chauffeurs de taxi soient uniquement de race blanche), cette perte doit être acceptée pour avoir le privilège de faire des affaires dans notre pays. Cependant, tout au moins dans le contexte du transport aérien, on ne peut définir en termes absolus ce qu'est l'offre d'un service raisonnable aux personnes handicapées.

Les aéronefs ont des tailles et des configurations différentes pour servir à diverses fins. Dans certains cas, le service risque d'être trop onéreux ou très difficile à offrir. La Politique relative au transport des personnes handicapées* n'exige pas que tous les véhicules soient modifiés pour garantir l'accessibilité. Elle prévoit plutôt ce qui suit:

> Une meilleure accessibilité à tous les modes de transports exploités par les principaux transporteurs, surtout s'ils achètent de nouveaux véhicules mais également à la suite de la remise en état de véhicules déjà en service.

En d'autres termes, lors de la remise en état, on devrait entreprendre des modifications raisonnables facilitant l'accessibilité.

L'adoption de normes d'accessibilité ne résoudra évidemment pas tous les problèmes.** Si les normes permettent de confirmer la logique et la certitude, même dans quelques domaines importants, elles seront précieuses. Elles devraient être formulées le plus possible en termes spécifiques, bien que dans certains cas il soit préférable de les exprimer

---

* Supra, p.4.

** Voir le passage tiré de l'Annexe B, à supra, p.6.

sous forme de principes généraux. Dans un commentaire d'un citoyen canadien, on retrouve l'observation suivante à propos de l'une des normes appliquées par le United States Civil Aeronautics Board:

> ... les compagnies aériennes sont tenues de fournir aux passagers sourds ou aveugles les informations importantes non liées aux cas d'urgence. Cependant, chaque transporteur a le droit de choisir la méthode utilisée pour la diffusion des informations requises. Cette approche est pratique et efficace car elle garantit que l'on tient compte des besoins des handicapés, tout en permettant à chaque transporteur de choisir une méthode compatible avec son mode de fonctionnement. Elle permet également aux transporteurs de recourir à la nouvelle technologie dès qu'elle est disponible.*
>
> (traduction libre)

Les normes d'accessibilité ne peuvent donc être spécifiques à tous les égards. Dans quelques situations, il est souhaitable de prévoir une certaine souplesse.

Comme on l'a dit plus haut, l'adoption des normes d'accessibilité ne devrait pas <u>créer</u> d'obstacles au lieu d'en éliminer.** On doit donc éviter de traiter les normes d'accessibilité comme des exigences maximales plutôt que minimales en matière d'attitude et de service. Les règlements juridiques ne peuvent pas remplacer la décence et le bon sens. Les normes doivent plutôt fournir un contexte stimulant l'exercice de ces qualités.

C. <u>Un processus permanent</u>

L'une des présentations mentionnées précédemment contient l'observation suivante:

---

* Debra Prupas, document non publié, Commission canadienne des Transports.
** <u>Supra</u>, p. 16

> Je crois fermement que l'on assistera à une adoption progressive de nouvelles normes d'accessibilité au transport aérien pour les personnes handicapées. Nous devons aux handicapés, ainsi qu'à nous-mêmes, une telle persévérance. Tout changement sera long et complexe en raison de la multitude des types de handicaps, et des différents degrés que supposent chacun d'entre eux. Ainsi donc, il y aura (et il devra y avoir) des réévaluations et des réorientations constantes si nous voulons atteindre les objectifs de la tendance actuelle. (Annexe B)

Dans un domaine où les marchés et la technologie évoluent rapidement, les normes d'accessibilité ne peuvent pas être permanentes.

Elles doivent plutôt être un processus permanent d'élaboration, de contrôle et de réévaluation. Il faudrait créer un organisme dans ce but, qui aurait pour mandat d'étudier toutes les normes existantes. Il faudrait aussi tenir un dossier des problèmes qui surgissent, et de leurs solutions potentielles. Pour être crédible et efficace, cet organisme devrait travailler dans une atmosphère de liberté et d'ouverture complètes. Toutes les questions étudiées et les délibérations devraient être disponibles pour toutes les personnes intéressées. Dans le cas où des questions d'intérêt public général seraient à l'étude, l'organisme en question devrait lui-même les porter à l'attention du public, longtemps avant que les normes ne soient adoptées à titre de règlements.

Le ministre des Transports devrait désigner un agent ou un conseiller spécial qui aurait la responsabilité permanente de coordonner cet organisme et de lui faire des recommandations directement. (Bien sûr, le ministre accueillerait toujours favorablement l'avis de son sous-ministre sur ces questions.) L'organisme proposé doit représenter toutes les parties

les plus directement concernées, mais il ne doit pas être trop grand au risque de perdre de son efficacité. En plus du coordinateur, l'organisme devrait comprendre des représentants des organismes suivants:

(1) la Commission canadienne des droits de la personne;

(2) la Commission canadienne des transports;

(3) les consommateurs handicapés (peut-être sur recommandation d'une association représentative de consommateurs);

(4) les transporteurs aériens (peut-être sur recommandation de l'Association des transporteurs aériens du Canada);

(5) Transports Canada (probablement de la Direction de la politique nationale de l'Air).

Plusieurs avantages dériveraient d'un tel mécanisme permanent, en plus de la qualité des normes conservées.

Des rencontres régulières (mais pas nécessairement fréquentes) des représentants des diverses sphères pourraient contribuer à une meilleure compréhension des difficultés rencontrées et des efforts accomplis. Les membres acquerraient une meilleure connaissance des questions d'accessibilité au transport aérien, qu'ils transmettraient aux organismes qu'ils représentent.

L'organisme en question recevrait toutes les plaintes liées à l'accessibilité au transport aérien, non pas dans le but de résoudre les plaintes spécifiques, mais dans celui d'élaborer des solutions plus globales. Cet organisme pourrait également s'avérer une source précieuse de

consultation officieuse pour la Commission canadienne des droits de la personne, lorsqu'elle évalue des programmes d'adaptation, et lorsque les transporteurs aériens évaluent leurs propres options et mesures concernant le service aux personnes handicapées. Cet organisme pourrait aussi servir de prototype pour l'élaboration de mécanismes permanents similaires propres à d'autres modes de transport et, même, à d'autres domaines sous juridiction fédérale dans lesquels il peut être souhaitable d'instaurer des normes d'accessibilité.

Recommandation: (1) Le ministre des Transports devrait désigner un coordinateur permanent pour l'élaboration de normes d'accessibilité au transport aérien, et nommer un comité des normes d'accessibilité au transport aérien, comprenant des représentants des organismes suivants: la Commission canadienne des droits de la personne; la Commission canadienne des transports; les consommateurs handicapés; les transporteurs aériens; et Transports Canada.

(2) Le coordinateur, en consultation avec le comité, devrait être responsable de façon permanente de l'élaboration, du contrôle et de la réévaluation des normes d'accessibilité au transport aérien, ainsi que de la formulation des recommandations au Ministre, en ce qui concerne les modifications à apporter à ces normes.

(3) Le travail du comité devrait se faire dans une atmosphère de véritable ouverture et des mesures spéciales devraient permettre d'attirer l'attention du public sur des questions d'intérêt général.

CHAPITRE TROIS

LA QUESTION FONDAMENTALE DE L'AUTODÉTERMINATION

A. Introduction

La question probablement la plus fondamentale liée à l'accessibilité au transport des personnes handicapées est le droit à l'évaluation personnelle de sa propre autonomie. Le voyageur devrait-il décider de sa capacité de se passer de l'aide d'un accompagnateur? Ou le transporteur aérien devrait-il avoir le droit de refuser complètement l'accès à moins que le voyageur ne soit accompagné?

Pour la plupart des vols commerciaux, la Règle 33 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien)* s'applique:

> (B) ACCEPTATION DU PASSAGER HANDICAPÉ
> (1) Le transporteur peut refuser de transporter ... tout passager dont l'état physique ou mental le rend incapable d'évoluer sans aide, sauf
> (a) s'il est accompagné par une personne qui le prend en charge pendant le trajet, et
> (b) si, grâce à son accompagnateur, il n'aura pas besoin d'une attention ou d'une aide exagérée de la part des employés du transporteur.
>
> (traduction libre)

Même si la formulation de la Règle 33 est imprécise, un passager n'est pas visé par cette interdiction pour la simple raison qu'il a besoin "d'aide à l'embarquement ou au débarquement". Ainsi, par exemple, un passager

---

* Annexe L. Voir également supra, Chapitre Deux, pp. 31 et suivantes.

incapable de se déplacer sans aide dans un aéronef, mais autonome en ce qui concerne ses besoins physiques pendant le vol, est autorisé à voyager sans accompagnateur.

La formulation suggère aussi qu'un passager handicapé voyageant sans accompagnateur ne peut recevoir aucune assistance de la part des employés du transporteur. Cependant, si ce passager voyage avec un accompagnateur, il semblerait avoir droit à "une attention ou une aide raisonnable". Bien que cette formulation soit maladroite, l'interprétation logique est que tous les passagers handicapés ont droit à une "attention ou aide" raisonnable, tout comme les autres passagers peuvent s'attendre à recevoir un degré raisonnable de traitement et de service individualisés. Pourvu que la demande de ce service ne soit pas exagérée ou extraordinaire, il n'y a aucune raison pour faire une distinction entre l'aide marginale à un passager handicapé (par exemple, le fait d'ouvrir un emballage de cellophane placé sur un plateau de nourriture) et l'aide fournie aux autres passagers (par exemple, le fait de réchauffer un biberon ou d'aider une personne trop petite à placer son manteau dans le placard du plafond).

La Règle 33 ne spécifie pas qui doit déterminer si un accompagnateur est nécessaire. Elle précise seulement:

> ... le transporteur acceptera normalement la détermination d'autonomie fournie par une personne handicapée. (Nous insistons sur "normalement")
>
> (traduction libre)

Implicitement, le transporteur prend la décision finale lorsqu'il s'agit de savoir si un passager handicapé a le droit de voyager seul, ou s'il doit être accompagné.

Dans la pratique, l'agent de vente des billets demande souvent au passager handicapé s'il a besoin d'une aide particulière à bord. Ceci peut supposer l'aide dans les toilettes ou pour se nourrir ou le besoin de soins médicaux. Les difficultés sont donc rares puisque les réponses des passagers handicapés sont acceptées:

> Les transporteurs ont indiqué qu'ils n'éprouvaient aucune difficulté à accepter l'évaluation fournie par la personne handicapée et que, par conséquent, ils n'ont pas eu à contredire celle-ci. Ainsi donc, les transporteurs n'ont pas eu à élaborer de critères internes pour définir dans quelle mesure ils peuvent exercer leur discrétion. Le personnel de la politique de l'Air de Transports Canada a soulevé avec beaucoup de réalisme la question de savoir si ces critères pourraient en fait être élaborés.*
>
> (traduction libre)

Néanmoins, le transporteur n'est pas tenu de s'en remettre à l'évaluation fournie par le passager et, à l'occasion, il refuse de le faire. La latitude conférée par le mot "normalement" dénote le côté potentiellement arbitraire de la détermination de l'autonomie, ce qui pourrait constituer une grave atteinte à la dignité du passager handicapé qui est protégée par l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés.

La Règle 33 contient également une disposition selon laquelle le transporteur conserve le droit d'exiger un "certificat médical" émis par les autorités médicales:

> ... si le voyage présente un risque inhabituel pour le passager ou pour toute autre personne (y compris dans le cas des femmes enceintes, des enfants à naître).
>
> (traduction libre)

---

* "Air Transportation and the Disabled Passenger: Rights and Remedies", Claire Kelly, C.B.A., Continuing Legal Education, 29 avril 1983.

Bien que cette disposition soit placée sous le titre général "Acceptation des passagers handicapés", sa formulation suggère qu'elle est plus étroitement liée à un état pathologique comme une maladie contagieuse ou une autre maladie grave exigeant un traitement immédiat.

Le rattachement des handicaps à une forme quelconque de "maladie" a fait l'objet d'un ressentiment justifiable, par le passé:

> Il y a du ressentiment contre l'attitude des transporteurs qui partent souvent du principe que les handicapés sont des personnes malades et exigent qu'ils présentent un certificat médical avant de leur permettre de voyager. Dans une de ses résolutions, la COPOH a mentionné que les handicapés physiques n'étaient pas des malades, qu'il n'y avait pas de raison pour qu'ils soient, plus que toute autre personne, suivis par un médecin, et qu'il était ridicule d'exiger d'eux un certificat médical. La COPOH a recommandé aux transporteurs de se fier aux personnes quand elles se déclarent autonomes, et qu'il n'y a pas mieux que l'handicapé lui-même pour juger de son degré d'autonomie. Par conséquent, on a demandé aux transporteurs de ne plus exiger des voyageurs handicapés qu'ils fournissent des certificats médicaux.*

Rares sont ceux qui refuseraient aux transporteurs aériens le droit de refuser de transporter une personne souffrant d'une maladie contagieuse, ou ivre au point de créer des problèmes. Cependant, ces deux catégories n'ont pas de rapport avec la question de savoir dans quelle mesure les passagers handicapés sont à même de répondre à leurs propres besoins physiques pendant le vol.

Le genre de problèmes typiques pouvant surgir est décrit par une correspondante, qui a pris l'avion de Toronto à Vancouver. Au moment de l'enregistrement pour le vol du retour, on lui a dit qu'elle n'avait pas le

---

* "Assemblée publique concernant les problèmes des handicapés face aux services de transport en commun de compétence fédérale, Compte rendu des discussions", Commission canadienne des transports, Ottawa, mars 1980.

droit de retourner à Toronto sans être accompagnée par une personne "non handicapée":

> Une discussion plutôt longue s'en est suivie. Lorsque j'ai demandé qui pourrait être qualifié, ... on m'a répondu "quelqu'un qui peut vous porter pendant la sortie de l'avion, en cas d'urgence, et vous emmener aux toilettes pendant le vol si cela est nécessaire..." A aucun moment au cours de la conversation m'a-t-on demandé si j'étais autonome; on a simplement continué à insister sur le fait que je ne pouvais marcher, et que je devais donc être accompagnée. (Annexe H)
>
> (traduction libre)

Finalement, l'agent a concédé qu'il pouvait "permettre" à cette voyageuse de prendre le vol de retour car on lui avait déjà permis de voyager sans accompagnateur la première fois.

D'autres exemples similaires ont été portés à notre attention, y compris le cas Doolittle qui a reçu une grande publicité dans la presse en 1983. On avait dit à M. Doolittle qu'il n'avait pas le droit de prendre l'avion de Toronto à Saskatoon s'il n'était pas accompagné. Bien qu'il utilise un fauteuil roulant et qu'il ait donc besoin d'une aide pour monter à bord, il vit de façon quasi autonome et il n'a besoin d'aucune aide spéciale pendant le vol. Le caractère récurrent de ce problème fondamental a été résumé dans une lettre de l'Association canadienne des paraplégiques:

> L'exigence imprévisible d'un certificat médical ou d'un accompagnateur continue à gêner les voyageurs handicapés, y compris notre propre Président à l'occasion. Les efforts de notre Association visant, depuis plusieurs années, à atténuer ces problèmes grâce à des discussions avec les responsables des compagnies aériennes ont été frustrés par la répétition des difficultés dans divers aéroports et par des situations causées par différentes compagnies aériennes. (Annexe Q)
>
> (traduction libre)

En l'absence de normes juridiques raisonnables pour régir ces situations, les poursuites en vertu de la législation sur les droits de la personne et de l'article 15 de la Charte sont inévitables.

B. Responsabilités et droits

1. Refus général de transporter

La Règle 34 des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien) précise les situations dans lesquelles les transporteurs doivent refuser de prendre en charge des passagers. Ce sont les suivantes:

> (A) Les transporteurs refuseront de transporter ... tout passager
>
> (2) ... dont l'attitude, l'âge ou l'état physique ou mental sont tels - ...
> (b) que ce refus devient nécessaire pour garantir raisonnablement la sécurité ou le confort des autres passagers, ou
> (c) que le transport entraînerait des risques inhabituels pour la personne elle-même ou pour les autres passagers (y compris, dans le cas des femmes enceintes, des enfants à naître) ou pour les biens.
>
> (traduction libre)

En plus d'accepter ces dispositions, Transports Canada a généralement considéré que le pilote d'un aéronef doit avoir le dernier mot lorsqu'il s'agit de questions liées à la sécurité de l'aéronef.

Les transporteurs aériens doivent conserver ce droit final de refuser le transport d'un passager dont on perçoit raisonnablement qu'il peut représenter une menace pour la sécurité d'un vol. Les catégories suivantes ont été suggérées comme permettant l'exercice du droit de refus de transporter:

> ... une personne victime d'une maladie contagieuse, en état d'ébriété ou souffrant d'une maladie grave nécessitant un traitement immédiat, ou qui se trouve dans un état susceptible de provoquer une certaine perturbation.*

Ces catégories ne sont pas exhaustives. Par exemple, une conduite désordonnée, ce qui est très différent d'un "état pathologique", devrait également justifier un refus.

Cette autorité est assez importante pour être intégrée dans un règlement spécifique, plutôt que d'être laissée dans les tarifs ou de façon implicite dans des règlements. Un tel règlement irait bien au-delà de la question des normes d'accessibilité concernant les passagers handicapés, mais il constituerait un point de départ fondamental à partir duquel l'étude des normes pourrait être entreprise.

Si l'on adopte un tel règlement, la simple existence d'un handicap physique ou mental ne pourrait suffire pour justifier un refus en vertu de cette autorité générale. Évidemment, un passager handicapé en état d'ivresse, ou dont la conduite est désordonnée, devrait se voir refuser le transport. Cependant, l'existence d'un handicap ne devrait pas entraîner un refus, sauf s'il est raisonnablement et spécifiquement lié à un risque potentiel. Bien sûr, si c'est le cas, il s'agira de savoir si le transporteur a raisonnablement tenté d'éliminer ce risque potentiel.

En toute justice à l'égard de tous les passagers auxquels on refuse le transport en vertu de ce règlement général, le transporteur devrait être obligé de préciser par écrit les raisons de tout refus (y

---

* "Assemblée publique concernant les problèmes des handicapés face aux services de transport en commun de compétence fédérale, Compte rendu des discussions", Commission canadienne des transports, Ottawa, mars 1980.

compris la raison pour laquelle la sécurité ne peut être assurée). Une telle exigence, en elle-même, devrait encourager une évaluation plus prudente des cas spécifiques et, ainsi, réduire le nombre de décisions arbitraires.

Recommandation: (1) Un règlement devrait être adopté en vertu de la Loi sur l'aéronautique précisant la responsabilité des transporteurs aériens de refuser le transport à un passager, en se basant sur le fait que sa présence constitue une menace raisonnable pour sa santé ou sa sécurité et celle de tout autre passager.

(2) La simple existence d'un handicap physique ou mental ne devrait pas, en tant que tel, suffire pour refuser le transport en vertu de cette autorité générale.

(3) Lorsqu'il refuse de transporter un passager en vertu de ce règlement, le transporteur aérien devrait préciser par écrit les raisons de son refus, y compris la façon dont il perçoit que la santé et la sécurité seront menacées.

2. Évacuation

La Règle 33 ne précise pas que l'autonomie en cas d'urgence constitue un élément permettant le transport en avion sans accompagnateur. Cependant, l'exigence de l'autonomie "pendant le vol" pourrait être interprétée comme s'étendant aux évacuations d'urgence. Néanmoins:

> Dans la pratique, les transporteurs aériens font une distinction entre les personnes autonomes et les autres, de telle sorte que les handicapés capables de prendre soin de leurs propres besoins

> personnels et physiques peuvent voyager seuls, même s'ils ne sont pas capables de se débrouiller seuls en cas d'urgence.*
> (traduction libre)

Au premier abord, il semble que la question de l'autonomie pendant l'évacuation serait un facteur pertinent lors de l'évaluation de la nécessité d'un accompagnateur. Cependant, la question de la sécurité pendant l'évacuation a été traitée d'une autre façon.

Transports Canada a adopté des directives déterminant le nombre maximal de passagers non ambulatoires pouvant être transportés en toute sécurité sur un vol. Ces directives ont été intégrées dans la Règle 33** et, plus récemment, elles ont été révisées pour tenir compte des aptitudes spéciales des "athlètes en fauteuil roulant". Les limites reposent sur l'hypothèse qu'alors que plusieurs passagers handicapés et non accompagnés pourraient s'en remettre au personnel de cabine ou aux autres passagers pendant une évacuation d'urgence, certains pourraient être capables de se rendre seuls à une sortie. Les chiffres sont basés sur les données et travaux de recherche de l'Aeromedical Institute de la Federal Air Administration des Etats-Unis, dans une étude intitulée Emergency Escape of Handicapped Air Travellers. Ces directives tiennent compte du type d'aéronef, de la disponibilité d'installations "prévues en ce sens" et du fait que le passager non ambulatoire est accompagné ou non. Dans le cas des athlètes en fauteuil roulant, certains transporteurs peuvent augmenter, dans certaines limites, les nombres précisés dans la Règle 33.

---

* Kelly, loc. cit.
** Voir, en général, Kelly, loc. cit. aux pages 20 et suivantes.

La subjectivité inhérente à la fixation des limites a été critiquée. Dans cette étude, certaines personnes ont insisté sur le fait que les limites devraient être augmentées. D'autres ont trouvé qu'elles devraient être réduites. La limite de seulement deux passagers non ambulatoires et non accompagnés sur un DC-9 a été particulièrement discutée.* A cause du temps imparti, il n'a pas été possible d'évaluer la validité des limites actuelles fixées par Transports Canada. Elles semblent avoir été établies à la suite de consultations intensives avec les grands transporteurs et avoir reçu l'assentiment de la majorité.

Cette approche à caractère général, qui consiste à traiter des problèmes de sécurité liés à l'évacuation en recourant à l'établissement de limites, semble être raisonnable. Cependant, les limites actuelles tout comme les hypothèses de base devraient continuer à être réévaluées de façon critique et être sujettes à toute modification par Transports Canada. En même temps, ces limites devraient être intégrées dans les règlements, à titre de normes d'accessibilité.

Recommandation: Une norme d'accessibilité pour assurer la sécurité de l'évacuation d'urgence devrait être adoptée en établissant des limites pour le transport des passagers non ambulatoires, sous une forme semblable aux

* Il semble, cependant, qu'une mauvaise interprétation de la Règle 33 soit à la base de cette préoccupation. Cette Règle permet la présence à bord de quatre de ces passagers à condition qu'il y en ait deux pour lesquels des installations ont été prévues en ce sens.

directives actuelles de Transports Canada. Ces limites devraient être réévaluées de façon critique.

L'évacuation des passagers handicapés soulève diverses questions d'ordre général:

> Il s'agit d'une question morale, autant qu'économique. A notre avis, il est blessant moralement d'offrir un accès égal au transport aérien sans garantir, en même temps, l'égalité en cas d'évacuation d'urgence.
>
> S'il est nécessaire d'évacuer l'aéronef en raison d'un feu ou d'une autre situation, qui aidera les handicapés à quitter leurs sièges et à atteindre une sortie d'urgence? Le personnel de cabine a pour consigne de mener les passagers aussi loin que possible de l'avion, à l'issue d'une évacuation. Si un passager non ambulatoire parvient à atteindre une sortie d'urgence et qu'il quitte l'avion dans le toboggan, qui l'aidera à s'éloigner jusqu'à un endroit sûr? Qui aidera ces personnes en cas d'évacuation loin d'un aéroport? Qui sera blâmé si un Boeing 747 s'écrase et que tous les passagers et les membres de l'équipage survivent, à l'exception des 25 passagers non ambulatoires? (Annexe R)
>
> (traduction libre)

Devrait-on concevoir les procédures d'évacuation de façon à minimiser tout danger possible, même au prix de la réduction considérable du nombre de passagers handicapés acceptés sur chaque vol? La solution peut être d'exiger un accompagnateur pour chaque passager non ambulatoire et pour tout autre passager handicapé qui pourrait avoir de la difficulté à atteindre seul une sortie.

Plusieurs personnes handicapées nous ont donné leur opinion sur cette vaste question, et un concept en est ressorti que l'on peut appeler "la dignité face au risque". Ainsi que l'un des correspondants l'a précisé:

> Je reconnais également le fait que, s'il y a des problèmes avec l'aéronef, je peux être parmi ceux qui n'en sortiront pas. Je n'attends pas des autres passagers ou de l'équipage qu'ils se sacrifient pour m'aider à sortir. Je n'attends pas non plus d'une personne que l'on a obligée à m'accompagner, qu'elle se sacrifie pour m'aider. J'accepte cet état de chose comme j'accepte de vivre dans les étages supérieurs d'un bâtiment au-dessus du niveau que peuvent atteindre les échelles des pompiers; ainsi, un handicapé peut être pris dans un grand incendie mais, s'il souhaite courir ce risque, il doit avoir le droit de le faire. (Annexe S)
>
> (traduction libre)

Si l'on considère que le mandat de l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés suppose la participation maximale des personnes handicapées dans le cadre général de la société canadienne, il est indispensable de reconnaître la "dignité face au risque".

Mais quelle est la position du personnel de cabine ou du pilote qui se heurte aux nombreuses questions laissées sans réponses dans le passage cité plus tôt? Peu de gens iraient jusqu'à dire que la liberté d'une personne handicapée d'assumer un risque devrait s'étendre jusqu'à augmenter indûment le potentiel de risque à l'endroit des employés du transporteur aérien ou des autres passagers.

Le principe général a fait l'objet d'un document de travail préparé à l'intention de la Commission canadienne des droits de la personne, et auquel nous nous sommes référés plus haut.* Il suggère que, pour établir un motif justifiable au refus du service à un voyageur handicapé:

- un transporteur aérien devrait avoir le fardeau,
- d'établir une "probabilité raisonnable",
- d'un risque "identifiable et quantifiable" pour la sécurité des autres,

---

* "Application de la défense de motif justifiable, l'alinéa 14(g) de la Loi canadienne sur les droits de la personne, projet d'ordonnance sur le motif justifiable", supra p. 36.

- qui augmente spécifiquement du fait du handicap en question,
- et qui n'est pas une vague possibilité.

En général, le risque pour les autres doit être réel et visible, plutôt que spéculatif ou hypothétique. En autant que le passager handicapé a la capacité de comprendre la nature et la portée du risque, et pour autant qu'en acceptant ce risque il ne mette pas en péril la sécurité des autres, il devrait avoir le droit de déterminer dignement s'il accepte ce risque. Il n'en demeure pas moins que la "dignité face au risque" ne peut être considérée comme absolue. Les transporteurs aériens ont l'obligation, en vertu de la réglementation, d'assurer les services en toute sécurité et il incombe à Transports Canada de faire respecter cette obligation.

Il se peut que l'on ait tendance à exagérer les problèmes liés à l'évacuation de nombreux passagers handicapés, simplement en raison de la visibilité de leurs handicaps. Cependant, d'autres facteurs doivent être retenus. Plusieurs passagers dont le handicap n'est pas visible peuvent souffrir de maladies cardiaques graves ou d'autres maladies cachées. Plusieurs utilisateurs de fauteuils roulants sont remarquablement mobiles, sans aide. Ils peuvent ramper vite en s'aidant de leurs mains et de leurs bras.

D'une certaine façon, l'imagination exigée des nombreux handicapés face à l'adversité peut leur permettre de réagir mieux que les non handicapés dans des cas d'urgence.

Dans les cas d'urgence les plus graves, il est possible qu'il y ait d'autres personnes qui seront inconscientes ou blessées et qui auront besoin d'aide. L'évacuation des passagers handicapés non accompagnés qui

ont besoin d'aide se passerait de la même façon que celle de ces autres passagers. De nature plus préoccupante cependant, sont les accidents plus fréquents où les dommages, à l'origine, sont limités mais où le temps disponible pour l'évacuation est très court (par exemple, l'incendie survenu récemment à bord du DC-9 d'Air Canada à Cincinnati).

Transports Canada a examiné avec soin toutes les circonstances énumérées ci-dessus lors de l'élaboration des limites décrites plus tôt.

Le personnel de cabine et les accompagnateurs peuvent se heurter à de véritables dilemmes dans ces situations. Cependant, ils ne sont pas les seuls. Les agents de police, les pompiers, les équipages des navires et tous ceux qui évoluent dans d'autres domaines rencontrent également ces situations à l'occasion. Il n'est pas exigé de prendre de risques inutiles pour sa sécurité personnelle, bien que ces professionnels le fassent à l'occasion, ainsi que les autres personnes qui se trouvent simplement sur les lieux d'une tragédie, réelle ou potentielle. En fin de compte, nous ne pouvons que faire "de notre mieux".

La recommandation précédente proposait d'aborder de manière compréhensive la sécurité d'une évacuation d'urgence en adoptant des limites en ce qui concerne le transport des passagers non ambulatoires. Puisque cette question a été discutée, l'évacuation d'urgence ne devrait pas être prise en considération par les transporteurs qui se prévalent de leur responsabilité relative au "refus de transporter" mais à la condition, bien sûr, que les nombres limites n'aient pas été atteints.

Recommandation: Les facteurs de sécurité relatifs à l'évacuation des passagers handicapés ne devront d'aucune façon servir de base aux transporteurs aériens lorsqu'ils se prévalent de leur responsabilité relative au "refus de transporter."

Une autre question est liée au risque propre à l'évacuation d'urgence: celle de la responsabilité légale. Le Compte rendu des discussions de l'assemblée publique de la CCT en 1979 précise:

> La question qui a créé le plus de remous au cours des discussions est celle des restrictions qui se trouvent dans les prescriptions tarifaires et les règlements des transporteurs et qui limitent les réclamations des voyageurs handicapés. Les transporteurs exigent généralement de la part de voyageurs handicapés une forme quelconque de dégagement de responsabilité, sous prétexte qu'en transportant des handicapés, la compagnie et ses employés courent des risques de dommages et de blessures plus grands qu'en transportant des passagers non handicapés.

Depuis février 1981, les tarifs ont éliminé l'exigence des décharges de responsabilité légale. Néanmoins, il serait souhaitable que cette pratique soit reconnue comme norme d'accessibilité.

Recommandation: Une norme d'accessibilité devrait être adoptée interdisant aux transporteurs aériens d'exiger des décharges de responsabilité légale de la part des passagers handicapés.

3. Autonomie

Si l'on traite de la question de la sécurité pendant l'évacuation en fixant des limites maximales, la question de l'autonomie se réduit à celle du niveau de service requis. La Politique relative au transport des

personnes handicapées du gouvernement prévoit que:

> 6.5 Les transporteurs ne devraient pas être obligés de fournir des "services spéciaux" aux personnes handicapées qui voyagent comme les aider à respirer, à manger ou à utiliser les toilettes. L'aide à l'embarquement ou au débarquement et celle qui permet à ces personnes de se rendre aux toilettes et d'en revenir, s'il y a lieu, ne sont pas considérées comme des "services spéciaux".

Ceci reflète généralement la pratique actuelle adoptée par les transporteurs, et ce que les voyageurs handicapés attendent au titre du service. Ces questions seront traitées plus en détail dans le Chapitre Cinq.

Cependant, la question la plus importante liée à l'autonomie est de savoir qui doit finalement décider de la nécessité d'un accompagnateur. Le Compte rendu des discussions de la CCT se refère, à ce sujet, à l'avis de la Coalition des organisations provinciales des personnes handicapées:

> La COPOH a fait observer que les handicapés sont des "citoyens intelligents et responsables" et qu'ils sont les mieux placés pour définir leurs limites et leurs capacités, ainsi que pour décider s'ils ont besoin d'aide. La COPOH a déclaré que si l'on confie cette tâche à un préposé au guichet ou à un agent de réservation, on ôte au passager une responsabilité qui lui revient de droit.

Le rapport Obstacles recommandait:

> Que le gouvernement fédéral, par l'entremise du ministre des Transports, exige des transporteurs aériens d'avoir comme politique d'accepter les voyageurs handicapés sans certificat médical ou décharge de responsabilité légale et d'accepter qu'ils déterminent eux-mêmes leur degré d'autonomie.

Comme on l'a déjà fait remarquer plus tôt, les tarifs et pratiques actuels sont tels que les transporteurs aériens acceptent "normalement" l'évaluation que le passager handicapé fournit au sujet de sa propre autonomie.

Cette pratique habituelle devrait devenir absolue afin qu'il soit établi définitivement que le passager a le droit de prendre cette décision.

Les situations dans lesquelles une telle décision peut être remise en question ont été rares. Le passager handicapé est très motivé à prendre toutes les précautions possibles pour éviter les complications pendant le vol. Plusieurs limitent leur absorption de liquide dans les heures précédant le vol, afin de ne pas avoir à aller aux toilettes. D'autres qui ont de la difficulté à manger seuls choisissent de ne pas manger à bord.

Dans le cas exceptionnel où il s'avère qu'il était imprudent d'avoir voyagé sans accompagnateur, les conséquences ne seront généralement pas graves. En effet, ces conséquences marginales doivent être perçues en rapport avec l'inconvénient majeur que représente la présence d'un accompagnateur. Actuellement, un accompagnateur a le droit de voyager en avion pour la moitié du prix exigé pour un passager handicapé. Cette dépense peut tout de même être importante. De plus, il faut compter le coût de la pension et du logement pendant le voyage ainsi que la rémunération qui peut être exigée pour les services rendus. Une utilisatrice de fauteuil roulant qui a déjà voyagé seule et avec des accompagnateurs indique qu'elle préfère voyager seule en avion lorsque cela est possible, car les accompagnateurs peuvent "être difficiles à prendre en charge"!

Recommandation: Un norme d'accessibilité devrait être adoptée précisant que les transporteurs aériens doivent accepter l'évaluation personnelle fournie par chaque voyageur handicapé, en ce qui concerne son autonomie (c'est-à-dire, s'il n'a pas besoin d'un degré d'attention extraordinaire) ou si la présence d'un accompagnateur est nécessaire.

Cette recommandation et la disparition des considérations liées à l'évacuation d'urgence comme motif de refus du transport impliqueront une certaine révision des limites fixées par Transports Canada. Le critère le plus important en ce qui concerne l'évacuation ne se rapporte pas à l'autonomie mais à la question de savoir si le passager est ambulatoire ou non, c'est-à-dire capable de se déplacer sans assistance. Des limites spéciales pourront être étudiées pour ceux qui sont à la fois sourds et aveugles et ceux qui souffrent de graves incapacités mentales. Actuellement, il n'existe aucune limite de ce type parce que l'on exige de ces passagers qu'ils soient accompagnés. Même si les limites n'autorisaient qu'un seul de ces passagers pour toutes les catégories, le principe de l'autodétermination serait maintenu. La réévaluation des nombres limites par Transports Canada devrait tenir compte de la possibilité de "partage" des accompagnateurs: un accompagnateur pouvant s'occuper de plus d'un passager.

Il est possible d'imaginer des situations extrêmes où l'élimination de l'autorité d'exiger un accompagnateur puisse entraîner des abus. Par exemple, un passager gravement handicapé qui a visiblement besoin d'un accompagnateur pourrait être embarqué seul sur un vol, en espérant simplement que le personnel de cabine ferait le nécessaire pour empêcher ce passager de se faire blesser. Cependant, il est probable que de tels cas seraient si inhabituels qu'il peut donc être inutile de spéculer à leur sujet dès maintenant. Si l'on constate que des abus commencent à se produire, on pourra apporter des amendements que créerait le Comité proposé au Chapitre Deux.

C. Services aux accompagnateurs

1. Coûts

Le rapport Obstacles a recommandé:

> Que toute personne qui doit accompagner un voyageur en raison de l'invalidité de celui-ci puisse voyager gratuitement.

Le Comité des transports aériens de la Commission canadienne des transports a étudié cette question et, le 2 mars 1982, il a décidé qu'il était discriminatoire de faire payer un tarif séparé à l'accompagnateur.

Cependant, le 14 juillet 1983, le Comité de révision de la Commission canadienne des transports a décidé que le Comité des transports aériens n'avait pas donné aux parties potentiellement concernées un avis suffisant avant de prendre cette décision. En conséquence, la décision initiale a été annulée et la question renvoyée au Comité des transports aériens, afin qu'il l'étudie à nouveau. Le Comité a reçu d'autres suggestions jusqu'à la fin de 1983, mais il n'a toujours pas rendu de décision. Le 19 décembre 1983, le ministre des Transports a fait connaître son avis quant à la position des transporteurs aériens à ce sujet. Cette lettre a été transmise à la Commission canadienne des transports, puis elle a été rendue publique (Annexe T).

Air Canada a intégré une disposition dans son tarif, en vigueur à partir du 15 avril 1984, pour permettre à un accompagnateur de personne handicapée de voyager à 50 % du tarif applicable. Plus récemment, les dépositions de tarifs indiquent que Québecair, CP Air, Nordair, Pacific

Western et Eastern Provincial Airlines* offrent tous la même remise, mais l'on constate des variations en ce qui concerne les exigences et les possibilités (par exemple, seul le tarif d'Air Canada s'applique hors du pays).

Air Canada adopte cette procédure lorsque les passagers s'identifient comme handicapés au moment de la réservation. Si un certificat médical est considéré comme nécessaire, un questionnaire automatisé est rempli qui permet d'identifier le type de handicap, et si le passager doit être accompagné (voir Annexe U). Normalement, la Direction médicale répond assez rapidement pour indiquer si le prix réduit est accepté ou non.

La nécessité de l'accord médical autorisant les prix réduits est liée à la possibilité d'abus. Un correspondant paraplégique admettant ce fait a aussi souligné le fardeau injuste que représente le coût financier imposé par la présence d'un accompagnateur:

> Cependant, si l'on décide qu'une personne handicapée a besoin d'un accompagnateur, et que ce dernier voyage gratuitement, il est seulement logique que la personne handicapée non autonome s'installe devant le comptoir des billets avec un écriteau offrant un prix réduit pour le siège de son accompagnateur! Si la personne handicapée et non autonome est obligée de payer pour deux sièges, cela devient si injuste, et c'est un tel empiètement sur ses droits, que cela devient impossible. (Annexe S)
>
> (traduction libre)

Cette inquiétude peut être exagérée, mais elle n'en existe pas moins. Un système universel d'identification des personnes ayant besoin d'un

---

* Limitée à 50 % du plein tarif en classe économique dans le cas d'Eastern Provincial Airlines.

accompagnateur, à qui serait offert un prix réduit, créerait une plus grande certitude dans la gestion du système des prix réduits.

2. La carte inter-modes

Le concept d'un système d'identification universel a tout d'abord fait l'objet de certaines critiques. Néanmoins, dans sa décision de mars 1982 qui considérait comme injuste et discriminatoire de faire payer les accompagnateurs, le Comité des transports aériens avait indiqué la nécessité de créer une structure administrative adéquate pour identifier les passagers handicapés qui ont besoin de voyager avec un accompagnateur.

En décembre 1982, la Commission canadienne des transports a décidé d'émettre dans ce but des cartes d'identification. Le Comité consultatif spécial sur le transport des handicapés a entrepris de concevoir cette carte. Par la suite, VIA Rail, l'Association canadienne des autocars, l'Association des transporteurs aériens du Canada et divers groupes de handicapés ont appuyé ce projet.

L'objectif fondamental est d'offrir une "carte inter-modes" afin d'identifier les personnes handicapées qui ont besoin d'un accompagnateur et autorisant ainsi cet accompagnateur à voyager à prix réduit que ce soit en avion, en train, en autocar ou sur un transbordeur. L'obtention de la carte reposerait sur le besoin de soins extraordinaires pendant le transport. Ainsi que nous l'avons étudié plus haut, les soins extraordinaires ne comprennent pas l'aide à l'embarquement et au débarquement. Ils ne

comprendraient pas non plus les services mineurs comme l'aide pour aller aux toilettes, ou pour ouvrir l'emballage des produits alimentaires.

Un formulaire de demande est actuellement en cours de conception, en consultation avec les transporteurs, les handicapés et Transports Canada. Cette démarche tient compte de la définition des catégories de handicaps, comme une grave maladie mentale ou la combinaison de cécité et surdité, entraînant l'obtention automatique de la carte. Pour les demandeurs qui ne tombent pas dans les catégories désignées, la nature et le degré du handicap devront être évalués, peut-être avec l'aide de spécialistes en médecine de l'aviation. Un certain nombre de questions ont été posées au cours du processus de consultation, notamment en ce qui concerne la nécessité de protéger la vie privée des demandeurs, et le besoin de disposer d'une procédure de révision pour les demandeurs (ou les transporteurs) qui n'acceptent pas les décisions prises.

La question a également été posée à savoir qui aurait le droit de servir d'accompagnateur. Le critère général, une personne acceptant de prendre l'entière responsabilité des soins pendant le vol et capable d'apporter l'aide nécessaire, semblerait suffire pour définir un accompagnateur dans ce contexte.

La CCT espère que les formulaires de demande et le guide d'instructions seront disponibles d'ici l'automne 1984, alors que les cartes commenceront à être distribuées et acceptées au début de 1985. Ce projet doit continuer à être prioritaire, si nous voulons atteindre les objectifs. Il faudra mettre au point une campagne publicitaire adaptée, afin de s'assurer que les voyageurs comprennent le nouveau système.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée pour exiger que les transporteurs aériens reconnaissent les conditions rattachées aux cartes d'identification émises par la Commission canadienne des transports, à l'intention des voyageurs handicapés exigeant des soins extraordinaires pendant le vol, et s'y conforment.

(2) Cette carte permettrait à l'accompagnateur, qui accepte la responsabilité entière du passager pendant le vol et qui est capable d'offrir toute l'aide nécessaire, d'accompagner le passager en payant un prix réduit.

3. Situations particulières

Actuellement, des cartes d'identification sont émises par certains organismes spécialisés comme l'Institut canadien national des aveugles et la Société canadienne de la sclérose en plaques. La carte de l'ICNA permet aux aveugles ou aux malvoyants de bénéficier des réductions offertes par VIA Rail, par l'Association canadienne des autocars, par les autorités des transports urbains et par les cinémas.

L'adoption de la carte inter-modes ne supprimerait pas l'acceptation de ces cartes spécialisées. Le critère d'obtention de ces cartes peut être plus souple et les avantages peuvent être supérieurs. Cependant, ces cartes continueraient à être utilisées sur une base d'acceptation volontaire, par accord mutuel. Elles n'auraient pas l'universalité ou la valeur légale des cartes inter-modes proposées.

Par exemple, une personne aveugle pourrait encore obtenir une carte de l'ICNA mais n'aurait pas besoin d'être accompagnée d'après les critères fixés pour l'obtention de la carte inter-modes. En outre, le prix

réduit du transport pour les accompagnateurs, offert volontairement par les transporteurs dans le cadre de certains modes, pourrait s'avérer inférieur à celui imposé finalement par la loi.

La présentation de l'ICNA (Annexe V) a attiré notre attention sur la situation particulière d'une personne handicapée depuis peu. Bien que, à la longue, la personne concernée puisse devenir autonome pendant le transport en avion, elle n'a pas encore acquis les aptitudes nécessaires à un voyage autonome. Ces situations devraient être retenues lors de l'évaluation pour l'obtention de la carte inter-modes. De même, les handicapés du troisième âge devront faire l'objet d'une attention particulière.

Il faudrait penser à offrir une sorte de carte inter-modes aux organismes plutôt qu'aux voyageurs individuels. Certains organismes sont responsables de la préparation des voyages des personnes handicapées vers d'autres centres, pour un traitement spécialisé. D'autres organisations prévoient souvent le transport des étudiants, par exemple, entre un établissement et leur domicile permanent. Plutôt que chaque individu accompagné remplisse un formulaire de demande, il pourrait être plus pratique de fournir une carte discrétionnaire au nom d'un professionnel de l'établissement. Cette suggestion, cependant, pourrait créer plus de problèmes qu'elle n'en résoudrait. L'administration en serait difficile et la nature essentiellement personnelle des cartes serait perdue.

La question fondamentale est de savoir si la remise d'une carte inter-modes à un individu doit par la suite le priver de son droit à l'autodétermination. En d'autres termes, une fois que la carte est émise,

le détenteur doit-il toujours voyager avec un accompagnateur? La logique semblerait l'indiquer. Lorsqu'il demande une carte, l'individu peut être perçu comme prenant la décision qu'il n'est pas autonome, et qu'il a besoin d'un accompagnateur. Si c'est le cas, l'accompagnateur devrait être présent à chaque vol.

Cependant, si l'on réfléchit plus à question, la réponse n'est pas si évidente. Une personne qui peut avoir besoin d'être accompagnée sur un vol assez long peut très bien être autonome sur un vol plus court. (Il peut également y avoir des variations d'un mode à l'autre, mais cela pourrait facilement être indiqué sur la carte elle-même.)

En outre, même le passager qui, d'ordinaire, a besoin d'un accompagnateur peut être capable de voyager seul en prenant des précautions assez élaborées et en ne mangeant pas. Ces précautions peuvent impliquer un certain inconfort personnel. Cependant, si l'on ne peut exiger de tous les passagers de voyager ainsi, il devrait être possible pour certains de le faire. La remise d'une carte inter-modes ne devrait pas, par conséquent, affecter l'exigence voulant qu'un transporteur aérien accepte l'évaluation personnelle fournie par chaque voyageur handicapé quant à son autonomie pendant le vol. Ce principe permettrait une certaine souplesse en ce qui concerne le "partage" d'un accompagnateur entre plusieurs passagers.

Recommandation: L'évaluation personnelle fournie par un passager quant à son autonomie pendant un vol donné doit être acceptée par le transporteur, même si le passager détient une carte qui l'identifie comme voyageur handicapé.

En somme, le critère de base pour l'obtention d'une carte inter-modes est la nécessité de soins extraordinaires pendant le vol. Lors des discussions sur l'évacuation d'urgence, il avait été proposé que le passager handicapé ait droit à "la dignité face au risque" en ce qui concerne les dangers particuliers qu'il peut rencontrer. Cependant, cette personne n'est pas obligée de prendre de risques supplémentaires. En d'autres termes, un passager souffrant d'un handicap empêchant son évacuation de façon autonome peut préférer voyager avec un accompagnateur, même s'il n'a pas besoin d'une aide extraordinaire pendant le vol, et ce seulement pour garantir son évacuation dans les meilleures conditions de sécurité possibles.

Ce voyageur devrait-il bénéficier d'une carte inter-modes? Dans l'affirmative, il serait raisonnable d'insister pour que l'accompagnateur soit physiquement capable de porter le passager hors de l'aéronef.

Cependant, si chaque passager non ambulatoire avait droit à la présence d'un accompagnateur voyageant à prix réduit, les possibilités d'abus seraient grandes. Une position plus réaliste pourrait être que, vu la restriction des limites imposées par Transports Canada, un service raisonnable en prévision des évacuations soit fourni. Comme les conditions d'évacuation seraient raisonnables, si le passager désirait plus de sécurité, ce devrait être à ses propres frais.

CHAPITRE QUATRE

AUTRES GRANDES QUESTIONS

A. Interdiction générale

On a déjà fait remarquer que les dispositions générales de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Charte canadienne des droits et libertés interdisent la discrimination en raison d'un handicap mental ou physique. Néanmoins, une interdiction générale semblable devrait être incluse dans les normes d'accessibilité entrant en vigueur sous forme de règlements en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Loi sur l'aéronautique. Une disposition d'une portée aussi vaste pourrait servir de point de départ et permettre à la fois au Ministre et à la Commission canadienne des transports d'exercer un pouvoir décisionnel résiduaire dans les cas tombant légèrement en dehors des normes d'accessibilité spécifiques adoptées.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée pour prévoir que les transporteurs aériens ne doivent pas exercer indûment une discrimination à l'égard de tout passager en raison de son handicap mental ou physique, mais que des mesures raisonnables doivent être prises pour concilier ce handicap avec l'offre des biens et services.

(2) La norme devrait également prévoir qu'un service raisonnable comprend en général l'aide à l'embarquement et au débarquement, ainsi qu'une assistance mineure qui n'est généralement pas accordée aux autres passagers.

La question de la remise en état a été discutée brièvement dans le Chapitre Deux. La politique du gouvernement énonce que la remise en état en vue d'améliorer l'accessibilité ne doit pas nécessairement avoir lieu immédiatement mais que, lorsque la remise en état est entreprise, des mesures doivent être prises pour améliorer l'accessibilité. Il serait utile, pour donner une plus grande certitude aux transporteurs aériens et aux consommateurs, de préciser dans les normes ce que les transporteurs doivent obligatoirement faire dans le domaine de la remise en état. Lorsque les normes d'accessibilité précisent certaines caractéristiques physiques concernant les aéronefs, il serait raisonnable de fixer un délai réaliste pour que les modifications soient effectuées.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée prévoyant que la remise en état des aéronefs existants n'a pas besoin d'être entreprise dans le seul but d'améliorer l'accessiblité, sauf lorsque des caractéristiques physiques sont spécifiquement exigées par ces normes.

(2) Lorsque ces normes spécifiques existent, les modifications nécessaires doivent être complétées dans l'année suivant l'entrée en vigueur des règlements.

(3) Lorsqu'aucune norme spécifique n'existe, toute modification raisonnable susceptible d'améliorer l'accessibilité de

l'aéronef pour les passagers handicapés doit être entreprise dans le cadre de la remise en état normale.

B. Application

Il est évident que les mêmes normes d'accessibilité ne peuvent s'appliquer à un jet gros porteur et à un petit hydravion. Le président d'une petite compagnie aérienne du Nord a d'ailleurs écrit:

> Le correspondant assure des vols ou participe à des activités de transport commercial aérien depuis 1945; il ne peut se rappeler que trois cas où il a eu à transporter des personnes en fauteuil roulant. Nous sommes persuadés que, si nous offrions toutes les installations requises pour accueillir les handicapés, nous n'aurions pas plus de demandes de la part de ceux-ci. Nous pensons que les transporteurs de notre catégorie perdraient du temps et de l'argent en prévoyant d'autres installations à l'intention des handicapés, car elles ne seraient pas utilisées. (Annexe W)
>
> (traduction libre)

Le directeur d'une compagnie d'hélicoptères nolisés a fait observer:

> Il serait extrêmement difficile, voire impossible, pour les exploitants de petits hélicoptères de fournir un service aux individus handicapés. A cause des dimensions et de l'emplacement des portes d'entrée et de sortie, nous ne pourrions simplement pas offrir à une personne handicapée le moyen d'entrer ou de sortir de nos hélicoptères d'une façon digne. Aussi, comme nous n'avons eu aucune demande pour ce type de service, je regrette de ne pouvoir être plus utile, et de ne pouvoir offrir aucune suggestion plus positive. (Annexe X)
>
> (traduction libre)

La taille de l'aéronef est importante, mais la configuration a également son importance. Par exemple, les Dash 7 et 8 peuvent être de grandes dimensions mais leur conception crée certains problèmes d'accessibilité.

Idéalement, les normes d'accessibilité devraient s'appliquer à tous les aéronefs, mais elles permettraient à tout transporteur aérien de

demander une exemption spécifique. Ces exemptions seraient accordées pour des aéronefs ou des vols spécifiques en se basant sur des motifs raisonnables. Ces motifs pourraient comprendre non seulement la nature de l'aéronef et du service offert, mais aussi les installations en place dans les communautés desservies. Cependant, à ce premier stade de l'élaboration des normes d'accessibilité, une telle approche pourrait engendrer des problèmes et une confusion considérables. Une analyse complexe et une consultation détaillée seraient nécessaires, et le retard ainsi créé mettrait en péril l'adoption de toute norme d'accessibilité.

Dès le départ, on devrait définir une catégorie d'aéronefs à laquelle les normes s'appliqueraient complètement. Une fois adoptées, on pourrait envisager l'extension de ces normes à d'autres catégories (en totalité ou en partie) dans le but d'atteindre l'idéal décrit ci-dessus.

L'Association des transporteurs aériens du Canada* a fait la suggestion suivante:

> L'Association suggère que tous les règlements formulés par le Ministre ne devraient s'appliquer qu'aux aéronefs ayant une capacité de soixante sièges ou plus. Selon nous, tous les règlements définitifs s'appliquant aux aéronefs de taille inférieure causeraient un véritable cauchemar. Toutes les règles exigeant l'offre de services et d'équipement spéciaux peuvent être proportionnellement plus difficiles à respecter dans le cadre de l'exploitation de petits aéronefs et imposer alors des coûts dépassant les avantages.
>
> (traduction libre)

L'Association a également suggéré que "des pratiques recommandées ou des documents servant de guides" soient offerts aux exploitants de petits

---

* Voir également la précieuse suggestion de First Air. (Annexe Y)

aéronefs, afin de les aider à respecter l'interdiction générale de discrimination. On a discuté de cette suggestion avec plusieurs des personnes consultées et elle a généralement été acceptée comme point de départ de l'application des normes d'accessibilité. A partir de là, on peut procéder à une analyse et à une évaluation plus détaillées.

Recommandation: (1) Les normes d'accessibilité devraient s'appliquer à tous les services aériens réguliers et nolisés utilisant des aéronefs d'une capacité de soixante sièges ou plus.

(2) Le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien devrait envisager comme principale priorité l'extension des normes d'accessibilité, en totalité ou en partie, aux autres catégories d'aéronefs.

(3) Le Comité devrait également formuler des pratiques recommandées et des documents servant de guides pour aider les exploitants de petits aéronefs à respecter l'interdiction générale de discrimination.

Il faudrait préciser que, même si les normes d'accessibilité ne s'appliquent pas à certains types d'aéronefs, les transporteurs doivent respecter l'obligation légale d'accommoder de façon raisonnable leurs passagers. La nature précise de cette obligation ne sera toutefois pas définie avant que les litiges ne soient tranchés par les tribunaux. A titre d'exemple, bien qu'une petite compagnie aérienne opérant dans le Nord reçoive rarement une demande pour le transport d'une personne en fauteuil roulant, si cela se produit, des démarches raisonnables sont entreprises pour accommoder ce voyageur. On s'attendra à un tel genre de réponse dans

le cas d'aéronefs auxquels les normes d'accessibilité ne s'appliquent pas encore.

C. Transport international

Des questions juridiques complexes sont soulevées par la réglementation concernant les transporteurs canadiens assurant un service international, et les transporteurs étrangers opérant au Canada.

En théorie, tout transporteur canadien offrant un service aérien international est soumis à toutes les lois canadiennes applicables, tout comme s'il n'offrait qu'un service national. Cependant, ce transporteur est également soumis aux règles de certains accords internationaux comme la Convention de Varsovie* et le Protocole de La Haye**, qui fixent les limites de la responsabilité légale.

De plus, les transporteurs canadiens et étrangers assurant un service civil international sont soumis à la Convention de Chicago (1944) et aux documents connexes, ainsi qu'aux accords bilatéraux sur les services de transport aérien. Le Canada ne violerait probablement pas la Convention de Chicago s'il étendait l'application des règlements concernant les normes d'accessibilité pour les handicapés à l'exploitation d'aéronefs étrangers assurant des services de transport aérien international vers le Canada, ou

* Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, signée le 12 octobre 1929 à Varsovie.

** Protocol to Amend the Corvention for the Unification of Certain Rules Relating to Internation Carriage by Air, signé le 28 septembre 1955 à La Haye.

à partir du Canada. Cependant, de nombreuses subtilités de la législation et de la pratique internationales peuvent entrer en jeu.

Des lois potentiellement incompatibles dans diverses juridictions peuvent aussi compliquer la situation. Par exemple, tout animal à sang chaud, y compris un chien guide, qui entre au Royaume-Uni doit voyager en compartiment à titre de cargo aérien figurant sur un manifeste. (A l'arrivée, ces animaux sont placés en quarantaine pour six mois.)

Recommandation: (1) Les normes d'accessibilité au transport aérien, au Canada, devraient être applicables aux transporteurs aériens canadiens opérant dans d'autres pays, ainsi qu'aux transporteurs étrangers opérant au Canada, dans les limites des obligations internationales du Canada et des lois étrangères applicables.

(2) Ces obligations devraient être révisées dans le but d'une modification éventuelle qui pourrait élargir la portée de l'application de ces normes.

Il serait souhaitable de créer des normes d'accessibilité à l'échelle internationale. Les conventions internationales peuvent cependant prendre des années d'efforts et de discussions avant de devenir une réalité. Néanmoins, le Canada peut se trouver en position d'offrir un certain leadership dans ce domaine, et il devrait le faire.

Recommandation: Le Canada devrait prendre des mesures visant la création d'une convention internationale sur les normes d'accessibilité pour le

transport des passagers handicapés par les transporteurs aériens commerciaux.

D. Éducation et formation du personnel

L'Association des transporteurs aériens du Canada a mis au point des "spécifications de formation" (Annexe Z) visant à guider les transporteurs aériens qui mettent au point leurs propres programmes d'éducation et de formation du personnel. Ces spécifications fournissent une structure utile, et certains transporteurs ont organisé des séances de formation d'une journée qui peuvent comprendre la participation de personnes handicapées. Il existe plusieurs publications qui peuvent être utilisées pour ces programmes, notamment le guide de Transports Canada: "Un guide pour apprendre à accepter, comprendre et aider les voyageurs handicapés" (révisé en mars 1983).

Cependant, en dépit du progrès accompli par les transporteurs aériens dans ce domaine, la question de la sensibilité et de la formation du personnel des transporteurs a probablement été le thème le plus souvent évoqué dans les présentations. Une étude des plaintes reçues par la Commission canadienne des transports, de la part des voyageurs aériens handicapés, indique également que l'insuffisance de la formation du personnel peut être l'obstacle le plus grave.

Le mémoire soumis par l'Office des personnes handicapées du Québec a précisé:

> "Une ouverture d'esprit" et une formation du personnel aérien dans l'adaptation des services aériens faciliteraient aussi de manière appréciable, l'utilisation des services aériens... L'Office croit qu'une solution au problème d'accueil d'une clientèle handicapée

> pourrait être simplifiée dans les aérogares et à bord des appareils, par la sensibilisation et la formation adéquate du personnel. (Annexe AA)

Les exemples suivants de manque de délicatesse faisaient partie d'une autre présentation:

> Des aéronefs ont été retenus au sol après l'embarquement de tous les passagers en raison des quotas fixés pour le nombre de handicapés acceptables à bord. Des annonces ont été faites à bord des aéronefs précisant que les handicapés étaient la cause du retard. Les personnes handicapées ont été désignées sous le nom de "fauteuils roulants", et non "personnes" - par exemple, "Nous avons un fauteuil roulant au pré-embarquement". (Annexe BB)
> (traduction libre)

Le manque de délicatesse peut également se manifester lorsque l'on essaie d'être trop utile, au lieu de respecter l'indépendance d'un passager handicapé:

> Le personnel devrait comprendre que la plupart des personnes, handicapées ou non, désirent être aussi indépendantes que possible et ont besoin de cette indépendance. Le personnel devrait savoir, dans la plupart des cas, s'il doit ou non intervenir. Il doit savoir que ce n'est pas parce qu'une personne n'est pas dans un fauteuil roulant qu'elle n'est pas handicapée. Les membres du personnel devraient être formés pour pouvoir faire face à tous les types de handicaps. Ceci peut soulager un grand nombre d'inquiétudes et de problèmes chez le voyageur handicapé. (Annexe CC)
>
> Un personnel d'aéroport trop pressé de prêter assistance et qui insiste pour aider des handicapés autonomes, même après avoir été informé que l'aide était inutile, crée une situation embarrassante pour le passager handicapé. Lorsqu'elle est requise, l'aide est appréciée. Lorsqu'elle n'est pas nécessaire, l'aide est blessante. (Annexe DD)
>
> Les besoins individuels varient. Il peut être maladroit et insultant de présumer des besoins d'après la nature du handicap, car cela peut aller à l'encontre d'une préférence individuelle.

> Poser des questions peut permettre au personnel des compagnies aériennes de mieux aider les voyageurs handicapés lors de l'embarquement, du transfert d'un fauteuil roulant à un siège, des repas et les aider à se sentir plus à l'aise. Un non voyant a mentionné que l'employé d'une compagnie aérienne a insisté un jour pour que son chien guide suive derrière. L'employé de la compagnie aérienne n'a pas été capable de fournir une explication logique à son exigence, et il suivait les "procédures", selon toute vraisemblance. Dans ce cas, cependant, le chien était entraîné à marcher devant, même si l'escorte était assurée par un humain. Ce même non voyant a également été fâché d'avoir été obligé de s'asseoir près de la cloison pendant le vol, car à son avis, un siège ordinaire est aussi spacieux sinon plus pour son chien (sans empiéter sur l'espace des autres passagers). Il peut comprendre qu'on ne l'autorise pas à s'asseoir près d'une sortie d'urgence, mais non d'être soumis à des procédures stupides simplement parce qu'il a perdu la vue. (Annexe EE)
> (traductions libres)

Le manque de sensibilité n'est pas le propre du personnel des compagnies aériennes. En fait, ce personnel est plus à même de connaître les besoins particuliers créés par les handicaps, car il est plus souvent en contact avec les handicapés. C'est vraiment cette interaction qui a engendré ces réactions lors des présentations. Comme nous l'avons indiqué plus haut, on pourrait aussi citer un grand nombre d'exemples positifs.

Le problème peut également se manifester sous la forme d'un traitement dépourvu de logique:

> On a attiré mon attention sur le fait que certains membres du personnel travaillant pour Air Canada refusent de prendre des personnes handicapées à bord en invoquant des clauses syndicales. De plus, d'autres membres du personnel ont refusé car les individus concernés n'étaient pas accompagnés. (Annexe FF)
> (traduction libre)

Il est particulièrement important de connaître les "handicaps invisibles":

> Les personnes handicapées en apprentissage peuvent avoir des difficultés à comprendre les informations visuelles, ce qui

> complique la lecture des horaires des compagnies aériennes, et des informations présentées sur les écrans de télévision donnant le détail des vols. Les personnes handicapées en apprentissage peuvent avoir des difficultés à comprendre les informations données verbalement, notamment lorsque le niveau du bruit de fond est élevé, comme c'est souvent le cas dans les aérogares. La plupart de ces personnes ne souffrent pas nécessairement de tous les handicaps indiqués ci-dessus, mais cela est possible, aussi la gravité du problème augmente-t-elle avec le nombre des handicaps. L'un des problèmes que rencontrent ces personnes lorsqu'elles voyagent est le fait qu'elles paraissent normales (nous parlons alors de handicap invisible); leurs demandes d'aide apparemment simplistes entraînent souvent des commentaires secs et impolis. (Annexe GG)
>
> (traduction libre)

L'identification des problèmes est une habileté importante que l'on doit développer à l'aide de programmes de formation.

D'autres présentations ont attiré l'attention sur la nécessité d'être plus particulièrement conscient face à certains handicaps spécifiques:

> Le personnel devrait recevoir une formation au sujet des handicaps auditifs, afin qu'il soit à l'aise lorsqu' il a affaire à des malentendants, et qu'il n'ait pas peur de communiquer. La formation devrait également faire connaître l'impact et les implications de la perte de l'ouïe.
>
> Voici un exemple justifiant l'utilité de cette formation: une mère emmène sa fille adolescente à l'aéroport. Cette dernière est sourde. La mère rencontre l'employé chargé du vol et l'informe que la jeune fille est sourde et qu'elle requiert une attention spéciale. La mère est rassurée par le préposé qui lui dit qu'il avertira la jeune fille de toute modification ou de tout retard et il ajoute qu'il s'occupera du pré-embarquement de la jeune fille. La mère et la fille s'assoient pour attendre. Au bout d'un moment, la mère entend le nom de la jeune fille au haut-parleur; on lui demande de se présenter pour le pré-embarquement.
>
> Evidemment, la jeune fille n'a pas pu entendre l'annonce. Le personnel de la compagnie aérienne n'a pas fait le rapport entre le fait qu'étant sourde, elle n'entendrait pas l'annonce. (Annexe HH)

> Le personnel des compagnies aériennes doit également connaître l'épilepsie et les techniques de premiers soins en cas de crise. Dans ce domaine, l'éducation permanente est indispensable. (Annexe II)
>
> Ce personnel devrait également connaître les besoins particuliers des non voyants et des malvoyants; il devrait recevoir des informations de base lui permettant de mieux répondre à ces besoins. Un tel programme de formation et de sensibilisation devrait être établi comme élément obligatoire de la formation initiale de tous les membres du personnel des transporteurs aériens. (Annexe V)
>
> (traductions libres)

Plusieurs domaines sont traités dans certains des programmes de formation actuels.

Nous avons aussi reçu plusieurs suggestions spécifiques quant à la nature et au contenu des cours de formation qui devraient être rendus obligatoires:

1. Une introduction de base dans le domaine des handicaps - ce que signifie un handicap.

2. Les droits humains fondamentaux des handicapés - en insistant sur le respect et la dignité.

3. Communication, autonomie et autodétermination chez les handicapés - en insistant sur le fait que l'on ne doive pas avoir peur de communiquer avec un handicapé.

4. Techniques de base du soulèvement, par exemple, flexion des genoux, et non du dos. Un organisme comme le Community Occupational Therapy Associates pourrait s'occuper de ce type de formation. (Annexe JJ)

   Un cours de formation pour aide-infirmier ou ambulancier devrait être essentiel. Si cela n'est pas possible, les compagnies aériennes devraient organiser leurs propres cours d'une durée de deux à trois semaines sur le transport, le transfert et le travail avec les handicapés. (Annexe CC)

   Le personnel devrait être au courant du langage gestuel, afin de connaître les signes de base à utiliser avec un voyageur sourd.

> Le personnel devrait connaître la meilleure façon de communiquer avec une personne malentendante, c'est-à-dire faire face directement à la personne sans exagérer le mouvement des lèvres, sans crier, etc. (Annexe HH)
>
> (traductions libres)

La suggestion concernant l'inclusion d'une certaine formation dans le domaine des droits de la personne est également précieuse. Tous les employés des compagnies aériennes ne peuvent, bien sûr, devenir des juristes spécialisés en droit de la personne. Cependant, une connaissance de base des "droits à l'égalité" prévus dans la Charte, une bonne connaissance de la signification du "service raisonnable" et la connaissance des normes d'accessibilité finalement adoptées, représenteraient un élément raisonnable et réaliste du programme de formation et d'éducation.

La présentation la plus innovatrice que nous ayons reçue émanait du Mouvement des consommateurs handicapés du Québec. Il s'agissait d'une présentation audio-visuelle décrivant, avec un grand impact, nombre d'obstacles que le voyageur handicapé est susceptible de rencontrer. Ce document audio-visuel pourrait être ajouté aux programmes de formation.

La discussion précédente indique qu'il est souhaitable de fixer une norme d'accessibilité traitant de l'éducation et de la formation des employés. Les programmes qui seront finalement prévus par la loi doivent être suffisamment exhaustifs, et à cet égard la spécification de formation de l'Association des transporteurs aériens du Canada peut servir de point de départ.* Cependant, de tels programmes ne devraient pas être trop

---

* Voir aussi "Traitement des passagers spéciaux", préparé par Air Canada. (Annexe N)

ambitieux. Le coût est un facteur important et il serait préférable d'organiser un programme modeste mais efficace, pour tous les employés travaillant avec le public, plutôt que de prévoir un programme sophistiqué dont ne profiteraient que quelques-uns. Ainsi que nous l'a dit un consommateur handicapé: "Tout ce que je veux, c'est l'accès. Je ne veux ni diagnostic, ni traitement".

On peut vite apprendre beaucoup de choses si le contenu du cours vise tout particulièrement les domaines d'interaction les plus fréquents entre les employés et les passagers. Les transporteurs devraient avoir une certaine souplesse en ce qui concerne l'élaboration de leurs propres programmes, bien qu'il puisse s'avérer utile pour eux de partager leurs ressources. Un système d'éducation pour le "recyclage" et la "mise à jour" des connaissances devrait être incorporé à de tels programmes. La consultation directe des consommateurs handicapés et des associations professionnelles est évidemment importante. Le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien, recommandé au Chapitre Deux, peut constituer un lieu de rencontre utile pour l'évaluation des programmes d'éducation et de formation proposés.

Recommandation: (1) Une norme d'accessibilité devrait être adoptée exigeant que les transporteurs aériens élaborent un programme d'éducation et de formation pour l'ensemble de leur personnel qui a affaire au public. Ce programme devrait inclure une formation appropriée dans le cadre du service raisonnable offert aux handicapés physiques et mentaux.

(2) Le programme devra être soumis à l'approbation du Ministre dans les trois mois.

(3) Tout le personnel, employé au moment de l'entrée en vigueur de la norme, doit être obligé de participer au programme dans l'année qui suit.

(4) Tout le personnel employé ultérieurement devrait être tenu de participer au programme au cours de la formation initiale offerte aux nouveaux employés et jamais plus de quatre mois après l'entrée en fonction.

E. Éducation du public

Dans le même ordre d'idées que la nécessité d'une meilleure formation et éducation du personnel des transporteurs aériens, il convient de parler du besoin de connaissances et de compréhension chez tous les voyageurs, mais particulièrement chez ceux souffrant de handicaps. Le Centre de développement des transports de Transports Canada a publié un document réunissant des informations et des conseils précieux à l'intention des voyageurs des divers modes, intitulé Un Guide pour les voyageurs ayant des besoins spéciaux. Une suggestion qui semble mineure, comme par exemple de choisir des vols directs afin d'éviter les correspondances, peut améliorer énormément le confort des passagers dont la mobilité est limitée. Un correspondant, responsable de l'organisation du transport des enfants handicapés, choisit des horaires de vol en dehors des périodes "de pointe". Cette méthode est, bien sûr, pratique, tant pour le transporteur aérien que pour les voyageurs.

L'adoption de normes d'accessibilité, non seulement pour le transport aérien mais pour tous les modes, exigera la révision et la mise à jour des documents de cette nature. Ces documents doivent être efficacement diffusés sous une forme compréhensible pour les personnes ayant des handicaps divers. En plus des voyageurs handicapés et des transporteurs aériens, d'autres personnes comme les agents de voyages et les fournisseurs voudront être bien informés.

Il est nécessaire de mettre au point un réseau pour la diffusion de ces informations. Par exemple, une liste d'envoi pourrait être établie à l'intention de toutes les personnes handicapées et des associations qui s'intéressent à l'accessibilité dans le domaine du transport aérien. (Une liste des personnes qui ont répondu dans le cadre de cette étude peut servir de point de départ pratique.) On peut demander aux transporteurs d'informer les voyageurs, qui ont déclaré avoir un handicap, qu'ils peuvent se faire inscrire sur la liste pour recevoir les informations.

Recommandation: (1) Le ministre des Transports devrait assumer la responsabilité de rendre disponible au public les informations concernant l'accessibilité du transport aérien aux personnes handicapées.

(2) Des mesures spéciales devraient être prises en ce qui concerne la publication et la diffusion de ces informations, et le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien devrait jouer un rôle consultatif officiel dans ce domaine.

(3) Bien que le personnel des transporteurs aériens doive être sensible aux besoins des voyageurs handicapés, ces voyageurs doivent connaître les difficultés auxquelles ce personnel se heurte. Par exemple, certains passagers non ambulatoires se sont plaints de ne pas pouvoir s'asseoir dans les sièges situés près des sorties, alors qu'ils jouiraient de plus d'espace. Cependant, ils doivent comprendre que de telles restrictions sont liées à la planification de l'évacuation et que c'est en partie à cause de ces restrictions que plus de passagers non ambulatoires sans accompagnateurs peuvent prendre place à bord.

Les informations diffusées devraient aussi expliquer les recours possibles dans le cas de problèmes. La diffusion de telles informations peut également engendrer un flux d'informations dans le sens contraire. Au Chapitre Deux, nous avons suggéré que le Comité des normes d'accessibilité au transport aérien pourrait recevoir et analyser les informations concernant les expériences positives et négatives des passagers handicapés. Ces informations seraient utiles dans le cadre de l'activité permanente de réévaluation et d'extension de l'application des normes d'accessibilité au transport aérien.

CHAPITRE CINQ

NORMES ET OBSTACLES SPÉCIFIQUES

A. Introduction

Les questions traitées dans ce chapitre sont en général celles qui ont été soulevées à plusieurs reprises dans les présentations, ainsi que dans des rapports et procès verbaux antérieurs. Quelques compagnies aériennes ont déja résolu certains problèmes mais il reste encore un très grand manque d'uniformité. Même lorsqu'une compagnie aérienne a adopté une mesure adéquate face à un problème particulier, cette mesure peut, à l'occasion, ne pas être suivie, ce qui entraîne de l'incertitude et des difficultés pour les passagers. Les normes d'accessibilité visent à éliminer ces deux entraves.

Certains problèmes, et les suggestions spécifiques déjà présentées pour les résoudre, traitent des installations offertes dans les aérogares. Ces installations tombent sous l'autorité de l'exploitant de l'aérogare, plutôt que sous celle des compagnies aériennes. Dans ce cas, il est probable qu'il est moins urgent d'adopter des normes d'accessibilité sous forme de règlements parce que Transports Canada exploite la plupart des plus grandes aérogares du Canada et a adopté certaines normes internes. Comme le problème concerne seulement des investissements en capital, le défi majeur est la création et la mise en oeuvre d'un plan d'adaptation adéquat,

s'étendant sur une période de temps raisonnable. Ainsi que nous l'avons indiqué plus haut, les efforts de Transports Canada afin d'améliorer l'accessibilité aux aérogares font actuellement l'objet d'une étude menée par le professeur Falta. Les informations et suggestions que nous avons reçues au sujet des aérogares lui ont été transmises afin qu'elle les prenne en considération.

Le coût est également un facteur à considérer en relation avec le respect des normes recommandées dans ce chapitre. Cependant, nous n'avons pas tenté de quantifier ces coûts, sauf pour conclure qu'ils sont marginaux et que les transporteurs concernés et le public voyageur peuvent dans une mesure raisonnable les absorber. Pour en arriver à cette conclusion, nous avons tenu compte des principes suivants: (1) ces normes ne s'appliqueront au départ qu'aux aéronefs d'une capacité de soixante passagers ou plus (les considérations financières devront être traitées de façon plus spécifique lorsqu'il s'agira d'en étendre l'application aux petits aéronefs); (2) plusieurs de ces normes ont déjà été adoptées par certains transporteurs, tout au moins à l'occasion, et il s'agit donc avant tout de garantir l'uniformité et la certitude; (3) un consensus a été atteint au cours du processus de consultation au sujet de ces recommandations.

Recommandation: Les normes d'accessibilité proposées dans les sections qui suivent devraient aussi être adoptées dans la mesure du possible à titre de règlements en vertu des Parties I et II de la Loi sur l'aéronautique et de l'article 19.1 de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

B. Responsabilités générales

Lorsque l'on définit plus précisément le degré de service à offrir aux voyageurs souffrant de handicaps, il est important d'identifier exactement les responsables de ce service.

Transports Canada est responsable des services aux passagers dans le cadre de ses aérogares. Ceci comprend les installations de stationnement, d'arrivée, d'accès et de mouvement au sein de l'aérogare, ainsi que la réglementat.on des personnes qui offrent des services dans les aérogares. La responsabilité du transporteur aérien est généralement perçue comme débutant à la porte de l'aérogare ou au comptoir des billets, pour inclure la manutention des bagages (par les porteurs de bagages dans les plus grandes aérogares). La responsabilité de Transports Canada en ce qui concerne ces installations ne va en général pas au-delà de la porte de sortie menant aux aéronefs, sauf dans le cas où Transports Canada possède et exploite des passerelles d'embarquement ou des véhicules de transport des passagers. En cas d'absence de passerelles, Transports Canada doit s'assurer que la zone d'accès aux aéronefs ne présente aucun danger, mais ce sont les transporteurs qui ont la responsabilité d'acheminer les passagers, en toute sécurité, jusqu'aux aéronefs.

En pratique, les responsabilités respectives de Transports Canada et des transporteurs aériens se chevauchent beaucoup. Entre le comptoir des billets et la porte de l'aéronef, il existe une responsabilité "commune". Transports Canada (ou tout autre exploitant d'aérogare) est responsable des installations alors que les transporteurs sont responsables du service aux passagers. On note également des domaines d'incertitude. Par exemple,

en l'absence de passerelles d'embarquement, il n'existe actuellement aucun appareil de soulèvement véritablement acceptable pour amener les passagers non ambulatoires à la hauteur des portes des aéronefs. Les transporteurs aériens sont responsables de l'embarquement de leurs passagers, mais les passerelles d'embarquement et les appareils de soulèvement peuvent être considérés comme des installations. Si la responsabilité était attribuée plus clairement, il serait plus facile de concevoir un type d'équipement approprié et d'améliorer les systèmes et méthodes. Le public voyageur aurait également avantage à savoir exactement qui est responsable.

Recommandation: (1) Sauf mention contraire dans ces règlements, la responsabilité des transporteurs aériens concernant le service raisonnable aux handicapés commence lorsque l'on doit rencontrer le passager ou à son arrivée au comptoir des billets ou de l'enregistrement, et elle continue jusqu'à ce que le passager ait récupéré ses bagages, une fois parvenu à destination.

(2) L'exploitant de l'aérogare doit assumer la responsabilité d'offrir un service raisonnable aux passagers handicapés en ce qui concerne les installations des aérogares.

Le niveau de service général requis des transporteurs aériens a été étudié lors de la discussion sur l'autonomie. On a alors suggéré que les voyageurs handicapés devraient recevoir une aide supplémentaire dans la mesure où cette dernière n'est pas de nature extraordinaire. Il serait utile de préciser clairement cette obligation générale dans les règlements

et d'établir les fonctions pour lesquelles une aide est nécessaire ou ne l'est pas. Bien que l'on ne puisse envisager toutes les possibilités, il est possible d'établir une plus grande certitude. Il pourrait être bénéfique, également, d'évaluer par analogie de nouvelles situations.

L'un de nos correspondants a suggéré d'élargir l'obligation générale des transporteurs aériens:

> On pourrait facilement apprendre au personnel de cabine à transférer les passagers handicapés, à les aider à se nourrir et à vider les sacs des personnes ayant subi une colostomie. Actuellement, ce personnel passe beaucoup de temps à assurer le confort des gens "normaux", à calmer les personnes en état d'ébriété et à prendre soin des bébés. Il arrive aussi qu'il s'occupe du transport des enfants non accompagnés, tâche dont il s'acquitte souvent fort bien.
> (Annexe KK)
>
> (traduction libre)

La présentation de l'Association du personnel navigant des lignes aériennes canadiennes a en effet précisé:

> En présence d'un passager partiellement ambulatoire, un des membres du personnel de cabine transporte souvent cette personne jusqu'aux toilettes, il l'aide ensuite avant de la ramener à son siège.
> (Annexe R)
>
> (traduction libre)

Il semble néanmoins que plusieurs s'entendent pour affirmer que l'aide pour se nourrir ou l'assistance dans les toilettes représentent des soins extraordinaires. Le principal problème en ce qui concerne les repas est un problème de temps. Quant à l'aide dans les toilettes, cette fonction est incompatible avec la manipulation des aliments, pour des raisons d'hygiène (et de règlements).

Quelquefois, même une aide mineure peut créer des problèmes de service, spécialement lorsque la demande est forte et que le service en

question est requis à une heure de pointe. Cependant, des difficultés peuvent également se présenter lorsque le vol compte un nombre inhabituel de bébés ou de buveurs. Si l'offre d'un service raisonnable aux passagers handicapés entraîne à l'occasion la réduction de la capacité du personnel à assurer le meilleur service possible à tous les passagers, ce fait doit être accepté comme faisant partie du voyage (au même titre que la turbulence occasionnelle ou que l'apparition simultanée de situations qui compromettent aussi le service).

Recommandation: (1) Le personnel des transporteurs aériens doit accorder une aide particulière à caractère mineur, mais il n'a pas pour obligation d'assurer des soins extraordinaires.

(2) Plus précisément, le personnel des transporteurs aériens n'est pas tenu d'offrir: (a) l'aide à la prise des repas; (b) l'aide dans les toilettes; (c) des soins infirmiers ou médicaux en cas d'urgence imprévue.

(3) Plus particulièrement, le personnel des transporteurs aériens doit offrir: (a) l'aide pour se préparer au repas, telle l'ouverture des emballages, l'identification des aliments, le découpage de la viande; (b) l'aide pour se déplacer jusqu'aux toilettes et en revenir; (c) l'aide au chargement et à la récupération des bagages; (d) la surveillance des voyageurs handicapés sur le plan du développement, dans les mêmes conditions et la même mesure que celle offerte aux enfants; (e) des repas spéciaux, moyennant un préavis de vingt-quatre heures; (f) la réfrigération des médicaments.

Les transporteurs aériens offrent actuellement un service aux passagers dont les handicaps sont inhabituels, notamment ceux qui doivent être transportés sur civière et ceux qui ont besoin d'un approvisionnement constant en oxygène. Ces deux situations sont visées tout particulièrement dans les procédures réservées aux passagers spéciaux d'Air Canada (Annexe N), lesquelles traitent également des bébés en incubateur et des patients en hémodialyse.

Nous avons reçu très peu de présentations concernant ces handicaps inhabituels. Bien que l'Association pulmonaire du Canada ait écrit spécialement pour recommander, lorsque l'approvisionnement individuel en oxygène est nécessaire:

> ... que le flux d'oxygène soit déterminé par le médecin du passager, conformément aux directives fournies dans la Déclaration du CTS sur le transport aérien. (Annexe LL)
> (traduction libre)

Certains passagers ont tenté par le passé d'apporter à bord des aéronefs leur propre réserve d'oxygène. Cependant, Transports Canada préfère que ces réserves soient fournies par les transporteurs aériens, afin qu'elles soient inspectées par ses représentants.

Pour toutes les circonstances énumérées plus haut, nous croyons que l'on ne devrait pour l'instant formuler qu'en termes généraux l'obligation d'offrir un service aux passagers souffrant de handicaps inhabituels. Lorsque le service est offert, sa réglementation semble tenir beaucoup plus à des raisons de sécurité que de service. Il est raisonnable d'exiger que l'on donne un préavis approprié lorsque ce type de service spécial est requis.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent offrir un service raisonnable aux passagers souffrant de handicaps inhabituels, conformément aux règlements de sécurité de Transports Canada, et avec un préavis de quarante-huit heures.

C. Information, réservation et préavis

1. Les communications en général

Comme l'aptitude à communiquer et à recevoir des informations peut être affectée de plusieurs façons, la présence de handicaps d'apprentissage et d'audition, de vision et d'expression verbale doit être envisagée. La communication des besoins et des informations est nécessaire pendant les trois phases du voyage aérien. La première phase est l'obtention d'informations et la réservation de sièges, habituellement par téléphone. La deuxième phase a lieu à l'aéroport, avant ou après le vol. La troisième est représentée par le vol lui-même. Pendant les trois phases, on utilise la communication personnelle, des écriteaux et des documents imprimés, des systèmes sonores et des écrans d'affichage.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent offrir aux personnes souffrant de handicaps de communication qui ne sont pas de nature extraordinaire un accès rapide aux informations importantes, notamment celles concernant les services offerts, les réservations, les retards de vols, les changements d'horaires ou de portes, les procédures d'urgence, et, dans la mesure du possible, les informations pendant les urgences elles-mêmes.

Le Centre de développement des transports a traité de ce domaine d'ordre général dans une publication intitulée Communication Aids for Travellers with Sight/Hearing/Speech Disabilities.* En ce qui concerne la phase préliminaire d'obtention des informations et de réservation des sièges, il semble que les plus grands progrès technologiques s'adressent aux handicaps auditifs. En plus du matériel téléphonique conçu pour opérer avec les aides auditives, des téléphones spéciaux équipés de télétypes sont offerts de plus en plus souvent, créant un réseau de communications entièrement nouveau pour les personnes qui ont des troubles de langage, les malentendants et les sourds.

Actuellement, Air Canada est le seul transporteur canadien à offrir un service de télétype pour les réservations et les informations. Ce système fonctionne par le biais d'un numéro à appel non facturé, en un point central du pays. Présentement, on l'utilise chaque jour pendant environ une heure et demie et on reçoit en moyenne cinq appels par jour. Bien que ces chiffres semblent faibles, le réseau en est encore à son premier stade de développement. Chaque prestataire de service qui a recours au réseau offre à un plus grand nombre de consommateurs la possibilité d'utiliser celui-ci, ce qui donne un élan d'expansion croissant.

L'offre d'un tel service par les grands transporteurs n'a pas encore atteint un niveau suffisant pour être justifiée sur une base coûts-avantages. La Commission canadienne des transports s'est efforcée d'encourager les transporteurs à se doter de ce service, sans grand succès

* Préparé par le Groupe IBI, en décembre 1982.

toutefois. Le Centre de développement des transports a également recommandé l'adoption de ce service par tous les grands transporteurs, concluant qu'aucune modification ne serait nécessaire au niveau de la dotation en personnel. Nous croyons que tous les transporteurs, auxquels les normes proposées s'appliqueraient, devraient être tenus d'offrir ce service. A ce stade, il serait suffisant d'envisager un système commun à tous les transporteurs (avec Air Canada ou séparément). L'important est d'offrir l'accès à tous les transporteurs visés par ces normes.

Recommandation: Tous les transporteurs, individuellement ou en commun, devront adopter un système de téléphone-télétype permettant aux personnes qui ont des troubles de langage, aux malentendants et aux sourds d'obtenir des informations et de faire des réservations.

L'éducation et la formation adéquates du personnel des transporteurs s'appliquent particulièrement à la communication interpersonnelle nécessaire pendant les phases qui se déroulent à l'aéroport et en vol. En plus, on doit faire en sorte d'offrir aux handicapés visuels les informations qui sont présentées visuellement, et aux handicapés auditifs celles qui sont présentées oralement. Nous avons reçu des suggestions concernant des lumières clignotantes qui, installées dans les aérogares et à bord des aéronefs, permettraient d'avertir les passagers sourds que des informations importantes seront diffusées. L'utilisation des écrans vidéo et d'autres appareils permettant d'afficher les informations à bord a également été suggérée. De même, on pourrait adopter un système sonore pour avertir les passagers non voyants que de nouvelles informations

sont diffusées sur ces écrans. Un des correspondants a suggéré que les informations diffusées à bord soient offertes par écrit et par l'intermédiaire du système sonore; les passagers pourraient spécifier, au moment de leur réservation, quels services ils aimeraient recevoir. Une analyse plus poussée et plus d'expérience conduiront à l'élaboration de normes plus détaillées dans ce domaine.

2. Préavis

Les transporteurs aériens peuvent avoir la tâche facilitée s'ils reçoivent un préavis quant aux besoins spéciaux des voyageurs. Le préavis dans le cas d'un voyageur non ambulatoire est particulièrement important puisqu'il s'agit également de se conformer aux nombres limites évoqués plus haut. Toutefois, par le passé, certains transporteurs ont déjà exigé un préavis pour le transport des passagers handicapés ne nécessitant pas une assistance particulière.

Recommandation: Aucun préavis ne devra être exigé des passagers handicapés sauf lorsqu'ils ont besoin de services spéciaux comme l'aide à l'embarquement et au débarquement. Dans ce cas, un préavis de quarante-huit heures doit être suffisant. Si ce préavis n'a pas été donné, le transporteur doit faire un effort raisonnable pour offrir ces services.

Lorsqu'un voyageur ayant des besoins particuliers fait une réservation auprès d'un grand transporteur, on transmet à l'ordinateur des données sur la nature du handicap et les services spéciaux requis. A

l'heure où ce passager doit arriver à l'aérogare, un représentant du service à la clientèle l'accueille sur le trottoir et s'occupe du transport de ses bagages et des formalités d'enregistrement, de sécurité et d'embarquement, comme requis. Cependant, il ne semble pas qu'il existe un système efficace répondant aux besoins spéciaux pendant la totalité du voyage, ce qui peut impliquer une série d'arrivées et de départs.

Un correspondant a décrit l'expérience suivante:

> Récemment, j'ai effectué un vol vers la Floride... Au moment de faire ma réservation, j'ai demandé une aide à l'embarquement lors de toutes les escales du vol, ainsi qu'un fauteuil roulant et l'aide pour prendre mes repas en vol. Je devais aller à Halifax, Montréal, Boston et West Palm Beach. L'agent de voyage m'a assuré que toutes mes exigences avaient été transmises et confirmées; or, mon billet était absolument identique à celui d'un passager n'ayant fait aucune demande. (Annexe MM)
>
> (traduction libre)

Ces demandes ont été réitérées à l'arrivée à l'aéroport de Charlottetown, où l'on a confirmé leur enregistrement. Cependant, à chaque étape du voyage (Halifax, Montréal et Boston), personne n'en avait eu vent.

Pour le vol de retour, une autre compagnie aérienne a utilisé une méthode beaucoup plus efficace:

> A l'enregistrement, j'ai encore formulé mes demandes, et l'on m'a remis un exemplaire d'un formulaire en trois parties, indiquant mon nom, les numéros de mes correspondances, mon numéro de siège et mes demandes. Je n'ai eu qu'à remettre ce document à l'agent qui m'attendait à Boston et cette personne l'a transmis. Chaque nouvel agent à qui j'ai eu affaire par la suite ... connaissait mes besoins ... l'information est envoyée par télex et un exemplaire du document est joint au billet.
>
> (traduction libre)

Un système semblable est utilisé par VIA Rail, qui imprime sur le billet quels sont les services spéciaux requis. Ceci confirme que le service est garanti tout en informant tous les employés qui examinent le billet.

Pacific Western Airlines nous a informés de ce qui suit:

> Un système de mise en alerte spécial a été mis au point pour répondre aux besoins des passagers handicapés, depuis le moment de la réservation jusqu'à celui où le passager handicapé n'est plus placé sous notre responsabilité. (Annexe NN)
>
> (traduction libre)

Cependant, nous n'avons pas eu la possibilité d'obtenir plus de détails sur ce système. Le Centre de développement des transports a recommandé le codage des billets, afin d'indiquer les besoins spéciaux des voyageurs souffrant de handicaps liés à la communication.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent adopter un système permettant d'indiquer sur le billet du passager, ou sur un document connexe, tous les besoins particuliers de celui-ci. Ces informations doivent également être transmises à la prochaine destination.

3. Attribution préalable des sièges

En ce qui concerne les passagers souffrant de certains handicaps, le genre de siège attribué peut affecter grandement le confort du voyage. Ceci est vrai également dans le cas d'autres passagers qui ont des besoins spéciaux, par exemple les personnes démesurément grandes ou les mères accompagnées d'enfants en bas âge. Pour beaucoup d'entre eux, les sièges de

devant ou ceux situés près de la cloison sont particulièrement appréciés car ils offrent un plus grand espace pour les jambes. Les sièges des rangées du milieu à proximité des toilettes sont importants pour certains handicapés. On nous a signalé un certain nombre de difficultés. En effet, ces sièges peuvent être attribués à d'autres voyageurs avant que les passagers handicapés puissent les réserver. Le fait que l'on utilise des aéronefs de types divers, et que des rangées différentes offrent une meilleure accessibilité, complique la tâche des voyageurs qui veulent des sièges adéquats.

Les sièges en tête des rangées peuvent être réservés à une classe de service particulière, plus dispendieuse, ce qui supprime leur accès aux voyageurs handicapés voyageant à meilleur marché. Si on permet à des passagers handicapés d'occuper de telles places, ils ne devraient pas avoir droit à tous les services afférents. Quelques transporteurs fournissent cependant ces services à titre gracieux.

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent indiquer, pour tous les aéronefs, les sièges offrant la meilleure accessibilité aux passagers handicapés, incluant les sièges près de la cloison et ceux dont les bras sont rabattables selon les exigences de sécurité de Transports Canada.

(2) Ces sièges doivent pouvoir être réservés quarante-huit heures à l'avance par les passagers dont les handicaps justifient cette attribution ou qui ont d'autres besoins spéciaux.

(3) Ces sièges ne doivent pas être assignés à d'autres passagers plus de quarante-huit heures avant le départ du vol.

(4) Ces sièges doivent être offerts à prix réduit même si la partie de l'aéronef dans laquelle ils se trouvent correspond à un meilleur service (mais moindre que celui de la première classe) à un coût supérieur.

Divers commentaires nous sont parvenus en ce qui concerne l'attribution des sièges. En plus de la préférence pour les sièges près de la cloison et de l'allée centrale, les commentaires qui suivent concernent l'aspect arbitraire de l'attribution des sièges. La Paralympic Sports Association a décrit en détail un incident malheureux (Annexe OO). Dans une autre présentation, on a fait état de l'embarras connu par deux dames sourdes obligées de quitter leurs sièges à proximité d'une sortie de secours. La Règle 33 (C) des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien) inclut un règlement de sécurité de Transports Canada qui interdit aux passagers handicapés d'occuper des sièges dans les rangées contiguës aux sorties de secours. Cependant, on n'a pas cherché à établir un rapport entre le handicap en question et l'aptitude à l'évacuation d'urgence.

Une voyageuse aveugle particulièrement expérimentée a indiqué sa frustration lorsqu'elle a été obligée de s'asseoir dans un siège près de la cloison alors qu'elle était accompagnée par son chien guide. Elle apprécie d'être assise dans un siège ordinaire, car alors elle dispose de plus de place pour son chien, et elle gêne moins les autres passagers. Il ne faudrait toutefois pas conclure trop facilement que l'assignation d'une place est arbitraire. Par exemple, une personne sourde n'aura peut-être pas moins de difficulté que d'autres à franchir une porte de sortie.

Transports Canada prend cependant en considération la capacité de réagir aux ordres verbaux d'un agent de bord - à quel moment ouvrir une porte de sortie, quand ne pas le faire (durant un incendie) etc. La capacité de réagir - lorsqu'une porte est coincée - peut aussi être critique.

Il y a également d'autres considérations particulières. Les passagers souffrant de certains handicaps ne doivent pas être installés à l'arrière car, ils risquent alors davantage d'être mal orientés à la sortie de l'aéronef.

Finalement, il pourrait être utile de réunir ces diverses considérations sous forme d'une norme d'accessibilité détaillée concernant l'attribution des sièges. Cependant, étant donné que le facteur-clé est la sécurité, il serait souhaitable que Transports Canada étudie davantage ces questions spécifiques d'attribution des sièges en tenant compte de ses nombres limites actuels et de la planification de l'installation des passagers non ambulatoires. Des directives devraient être créées concernant la sécurité liée à l'attribution des sièges en fonction de handicaps spécifiques. Lorsque l'on prévoit un système obligatoire d'attribution des sièges, il faut s'assurer que le type de handicap exige une attribution de siège et correspond bien à l'attribution faite par la suite.

En toute justice pour tous les passagers, on ne devrait pas retenir les cas où les handicaps n'exigent pas une attribution particulière de siège. Par exemple, si un siège près de la cloison ne constitue pas un besoin particulier pour une personne sourde, il pourrait cependant être important de lui attribuer un siège de l'allée centrale qui lui permettra de mieux communiquer avec le personnel de cabine. Il s'ensuit que tout

voyageur devrait avoir le même accès que la personne sourde aux sièges près de la cloison, mais pas aux sièges de l'allée centrale.

Ainsi donc, l'élaboration de directives plus précises dans ce domaine devrait être menée de front avec la réévaluation des nombres limites imposés par Transports Canada, ainsi que nous l'avons recommandé au Chapitre Trois.

4. Les services offerts

Le maire d'Edmonton a soulevé le problème des services d'information et de réservation offerts par les transporteurs aériens en ce qui concerne le transport terrestre au point d'arrivée:

> Un aspect du transport interurbain et ferroviaire qui nécessite encore une certaine attention est celui des arrangements avant l'arrivée pour les transports intra-urbains. Ceci est particulièrement critique dans les villes comme Edmonton où le service de transport des fauteuils roulants est relativement restreint et suppose une réservation préalable pour garantir un service de qualité aux visiteurs. Les transporteurs interurbains comme VIA Rail et (ou) Air Canada pourraient être encouragés par le gouvernement fédéral à offrir cette possibilité de réservation, tout comme une agence de voyages. Le Service des transports de la ville d'Edmonton étudie actuellement le cas de l'aéroport international d'Edmonton, en coopération avec le personnel local de Transports Canada. (Annexe PP)
>
> (traduction libre)

Un tel service serait particulièrement utile à certains voyageurs handicapés, sans imposer un trop lourd fardeau aux transporteurs.

Recommandation: Lorsqu'un transporteur aérien fournit des informations et assure des réservations dans le cadre des services au point d'arrivée, ces services devront inclure le transport terrestre des voyageurs handicapés.

D. Embarquement et débarquement

1. Pré-embarquement

Il semble que l'on ait atteint un consensus en ce qui concerne la pratique de l'embarquement préalable des passagers handicapés, et de leur débarquement après le départ de tous les autres passagers. Une telle méthode garantit le respect de la dignité des personnes impliquées, la sécurité et l'efficacité pendant l'embarquement et le débarquement.

Cependant, cette méthode doit toujours être appliquée avec discrétion. Par exemple, le handicap de la personne peut être important sur le plan de la communication des informations, mais ne pas affecter son aptitude à embarquer et à débarquer comme tous les autres passagers. Aux États-Unis, la pratique courante des transporteurs, qui insistent sur le pré-embarquement des passagers non voyants, a fait l'objet de certaines critiques.

Dans ce contexte, il faut se rappeler que le pré-embarquement n'est pas seulement le déplacement depuis l'aérogare jusqu'à l'aéronef. Cette démarche permet également d'indiquer aux passagers concernés où se trouvent les installations et les systèmes de secours. L'Association du personnel navigant des lignes aériennes canadiennes a décrit ainsi ce service:

> Avant le décollage, donner les informations de sécurité aux passagers non voyants; les amener jusqu'à la plus proche sortie de secours et leur indiquer le nombre de rangées de sièges qui les sépare de cette sortie. Dans le cas des passagers non ambulatoires, discuter avec eux des meilleurs moyens d'accès à une sortie de secours. (Annexe R)
> (traduction libre)

La période de relative tranquillité précédant l'arrivée des autres passagers peut également permettre d'offrir une description détaillée de l'intérieur de la cabine, afin que les passagers non voyants puissent se familiariser avec l'environnement.

Il peut être préférable d'avertir les voyageurs handicapés des avantages que représente le pré-embarquement, puis de les laisser décider. Un voyageur expérimenté, surtout lorsqu'il voyage avec d'autres, peut très bien connaître les caractéristiques de l'aéronef et préférer éviter les indications offertes.

Recommandation: Après le pré-embarquement, les transporteurs aériens doivent indiquer aux passagers handicapés les mesures de sécurité et autres services disponibles.

Nous avons reçu d'autres présentations concernant le pré-embarquement. L'une d'elles suggérait de réserver un espace spécial pour les fauteuils roulants, dans les zones d'attente des aérogares, avant l'embarquement, mais d'autres ont considéré qu'une telle pratique n'est pas souhaitable. L'un des correspondants a indiqué qu'il n'a pas pu bénéficier du pré-embarquement, une fois, car l'agent avait simplement observé la zone d'attente pour vérifier la présence de personnes nécessitant un pré-embarquement. Enfin, un autre correspondant a fait remarquer que la nécessité du pré-embarquement empêchait certains jeunes handicapés de profiter des tarifs réduits réservés à ceux qui attendent une place libre sur un vol.

Il est possible d'apporter un bon nombre d'améliorations. Par exemple, les personnes bénéficiant du pré-embarquement pourraient se faire connaître lors de l'enregistrement afin que l'agent détermine leur nombre exact. On pourrait peut-être concevoir un système qui permettrait aux jeunes handicapés de bénéficier des tarifs réduits pour ceux qui "attendent une place libre sur un vol". Cependant, ces questions ne semblent pas devoir faire l'objet d'une réglementation formelle. Il serait préférable, pour le moment, de les traiter par le biais de pratiques administratives, plutôt que de les assujettir à une norme spécifique.

2. Les appareils de soulèvement

Lorsqu'un passager non ambulatoire se trouve dans une aérogare non équipée de passerelles d'embarquement, il est possible qu'il doive être porté pour monter à bord de l'aéronef. (L'aéroport de Mirabel a été conçu pour utiliser des véhicules de transfert des passagers plutôt que des passerelles d'embarquement.) C'est là une méthode offrant très peu de sécurité, tant pour le passager que pour le personnel du transporteur aérien. Normalement, on doit employer un système mécanique de soulèvement, le plus souvent un "chariot élévateur", pour amener le passager et son fauteuil roulant jusqu'à la porte de l'aéronef. A l'occasion, on peut utiliser un camion de libraison des aliments.

On installe des palettes spéciales sur le chariot, et parfois un dispositif de protection contre les intempéries. Cependant, nous avons reçu des présentations à l'effet que cette méthode d'embarquement ne respecte pas

la dignité des personnes, sans oublier l'inconfort et l'absence de sécurité:

> Les personnes souffrant de sclérose en plaques et utilisant des fauteuils roulants ont indiqué des problèmes et des expériences "alarmantes" lors de l'embarquement et du débarquement à Thunder Bay, Victoria, Saskatoon et Regina. (Annexe QQ)
>
> (traduction libre)

Le Centre de développement des transports a effectué un travail préliminaire sur la question, et il a conclu:

> D'après les résultats de l'enquête ... aucun système mécanique d'embarquement utilisé actuellement ne répond aux divers besoins des transporteurs, des autorités aéroportuaires et des passagers en fauteuil roulant ... Les méthodes d'embarquement des passagers en fauteuil roulant utilisées dans les petits aéroports canadiens, ou ceux des régions isolées, sont généralement perçues comme acceptables par les transporteurs et les autorités aéroportuaires. le matériel et les méthodes ne sont pas sophistiqués, mais les passagers handicapés ne s'attendent pas à mieux.*
>
> (traduction libre)

Un facteur qui entrave la conception d'un véhicule mieux adapté est l'installation des passerelles d'embarquement dans les nouveaux aéroports (ainsi que dans les plus anciens qui sont en cours d'expansion et de rénovation). Au lieu d'investir dans la mise au point d'un nouveau véhicule, on considère que ces passerelles offrent la solution la meilleure dans les grandes aérogares. Le manque de clarté dans l'attribution des responsabilités est un autre problème:

> Dans la majorité des cas, la compagnie aérienne est entièrement responsable de l'embarquement des passagers en fauteuil roulant. Cependant, la responsabilité de l'offre et de l'entretien du matériel d'embarquement fait l'objet d'une controverse. Est-il raisonnable d'attendre des compagnies aériennes qu'elles fournissent le matériel spécialisé dans tous les aéroports desservis, alors que

---

* Ibid, p. 20.

l'embarquement des passagers en fauteuil roulant n'est pas fréquent?*

(traduction libre)

Les appareils de soulèvement en question appartiennent plus au domaine de l'aérogare elle-même, qu'à celui des services d'exploitation des divers transporteurs aériens. En effet, ce sont des systèmes pour compenser l'absence de passerelles d'embarquement, lesquelles sont liées à la conception de l'aérogare. Ainsi, il serait souhaitable d'attribuer clairement cette responsabilité à Transports Canada. Les transporteurs aériens utiliseraient ce matériel au même titre que les autres installations des aérogares.

Recommandation: Transports Canada doit fournir aux transporteurs aériens des passerelles d'embarquement ou des appareils de soulèvement mécanique appropriés dans tous les moyens et grands aéroports pour l'embarquement des passagers non ambulatoires dans des conditions de dignité, de confort et de sécurité raisonnables.

Le fait que Transports Canada ait à assumer cette responsabilité permettrait d'établir un équilibre raisonnable entre l'adaptation des installations aéroportuaires et l'adoption de l'alternative recommandée. Il faudrait décider immédiatement si l'on doit mettre au point un équipement spécial ou s'efforcer de mettre au point des adaptations plus sophistiquées du matériel existant.

* Ibid, p. 20.

3. Méthodes de manutention des fauteuils roulants

Les fauteuils roulants sont des articles très personnels. Plusieurs correspondants ont affirmé que le fait d'avoir à utiliser un autre fauteuil roulant donnait la même impression que le fait d'enfiler les chaussures d'une autre personne. Pour des raisons de sécurité et de confort, les passagers non ambulatoires doivent avoir la possibilité de rester le plus longtemps possible dans leurs fauteuils roulants.

A une époque, on obligeait les passagers à enregistrer leurs fauteuils roulants et à en utiliser d'autres fournis par le transporteur, jusqu'à ce qu'ils soient installés dans l'aéronef. Un autre fauteuil roulant était offert à l'arrivée, et utilisé jusqu'à ce que le passager récupère le sien. Plus récemment, les compagnies aériennes ont adopté une méthode permettant au passager de rester dans son fauteuil roulant jusqu'à ce qu'il parvienne à son siège dans l'aéronef. Si l'on a attribué au passager un siège près de la cloison, le transfert peut souvent être effectué directement puisque les allées peuvent être plus larges à cet endroit. Le fauteuil du passager est alors déposé en dernier dans la cale, puis récupéré en premier à l'arrivée. Le passager est alors transféré à son propre fauteuil roulant puis il se rend à l'aérogare.

Cette méthode est non seulement efficace et sûre, mais elle permet également au passager de s'inquiéter beaucoup moins. Il peut être très désagréable, voire même traumatisant, de s'apercevoir à l'arrivée que le fauteuil roulant a été égaré parmi les bagages. Le passager qui remet directement son fauteuil roulant à un agent au sol peut également fournir

des instructions de dernière minute concernant les mesures spéciales à prendre au sujet du fauteuil.

Bien que les transporteurs aériens aient admis ce problème et qu'ils aient adopté une méthode appropriée, il semble que l'application de cette dernière ne soit pas uniforme. Une décision arbitraire de la part d'un employé peut entraîner des difficultés considérables pour le passager:

> Lorsque le personnel au sol oblige un passager handicapé à quitter son propre fauteuil roulant pour en utiliser un autre, mis à sa disposition par une compagnie aérienne jusqu'au moment du départ, cela crée un problème. Un fauteuil roulant est un objet très personnel conçu pour répondre aux besoins d'un individu. Les fauteuils roulants proposés par les compagnies aériennes sont difficiles à manoeuvrer, inconfortables et dangereux. Par exemple, ils ne possèdent pas de courroies à l'arrière des repose-pieds. Souvent des passagers se sont blessés parce que leur pied avait glissé et s'était accroché dans la roue. (Annexe H)*
>
> (traduction libre)

Un autre problème rapporté fréquemment est le retard dans la récupération des fauteuils.

Recommandation: Les passagers doivent avoir le droit de rester dans leurs fauteuils roulants jusqu'à leur siège dans l'aéronef, lorsque l'espace le permet. Lorsque l'espace est trop restreint, ils doivent avoir le droit de rester dans leurs propres fauteuils jusqu'à la porte de l'aéronef avant d'être transférés dans un fauteuil d'allée plus étroit pour se rendre à leur siège. Le fauteuil roulant doit alors être le dernier objet mis dans la cale et le premier à en sortir pour être remis rapidement au passager.

---

* Voir également l'Annexe O.

Plusieurs types de fauteuils roulants fonctionnant manuellement occupent relativement peu d'espace lorsqu'ils sont pliés. Lorsque l'espace est disponible, le personnel de cabine permet souvent au passager de garder son fauteuil roulant en cabine. Comme le passager en fauteuil roulant bénéficie du pré-embarquement, il peut y avoir de la place dans la cabine pour un fauteuil roulant ou plus, spécialement s'il s'agit de la première étape du vol à bord des plus gros aéronefs. Toute norme à cet égard devra nécessairement être à caractère discrétionnaire, puisque son application dépendra de l'espace disponible. Finalement, un espace peut être consacré exclusivement à cet entreposage (mais être utilisé à d'autres fins lorsqu'aucun fauteuil roulant ne l'occupe).

Recommandation: Les transporteurs doivent, lorsque c'est possible, remiser les fauteuils roulants pliants en cabine, conformément aux exigences de sécurité de Transports Canada.

Presque tous les fauteuils roulants électriques fonctionnent à l'aide d'une "batterie humide", ce qui représente un danger dans un aéronef en raison de l'échappement éventuel d'acide. Par le passé, le propriétaire d'un fauteuil roulant de ce type devait laisser sa batterie au départ, et s'arranger pour en trouver une autre à l'arrivée. Les nouvelles batteries à "gel" sont désormais sur le marché, mais elles sont plus dispendieuses et moins efficaces et il se peut que l'on attende plusieurs années avant que les batteries humides disparaissent complètement. Les compagnies aériennes peuvent transporter des batteries humides installées sur les fauteuils

roulants à bord des gros porteurs tels que les B-767, B-747, DC-10 et L1011. Cependant, de telles batteries doivent être emballées et manipulées de façon spéciale à bord des petits aéronefs tels que les DC-9, B-737 et B-727.

Pour répondre à ce problème, Air Canada a mis au point un ensemble pour le transport des batteries humides en toute sécurité. Cet ensemble a été testé dans des conditions normales d'utilisation, puis approuvé conformément aux règlements de sécurité de Transports Canada, et adopté par Air Canada. La Commission canadienne des transports a écrit à tous les grands transporteurs pour leur demander d'adopter également cette procédure. Cependant, il semble que seulement Eastern Provincial Airways, Québecair et Air Ontario aient adopté ce service, jusqu'à présent. Il s'agit là clairement d'un domaine nécessitant une norme d'accessibilité.*

Même lorsque l'on utilise des batteries plus modernes, les problèmes peuvent demeurer. Nous avons reçu mention d'un cas ou les personnes chargées de la manutention ont cherché à traiter une batterie à gel, hermétique, comme s'il s'agissait d'une batterie humide classique, ce qui a entraîné des problèmes de fonctionnement du fauteuil à l'arrivée. Nous avons également reçu des rapports de passagers à mobilité limitée que l'on avait laissés remonter leurs fauteuils roulants à l'arrivée, sans aucune aide.

* Voir, l'exemple (Annexe RR).

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent accepter les fauteuils roulants électriques comme des bagages sur tous les aéronefs, et offrir un système de manutention de ces batteries humides conformément aux règlements de Transports Canada.

(2) Lorsque les batteries ont été démontées ou que d'autres modifications ont été apportées aux fauteuils roulants acceptés à bord, les fauteuils doivent être rendus aux passagers dans leur état normal de fonctionnement.

Certains transporteurs ont reconnu les graves conséquences de la perte ou de l'endommagement d'un fauteuil roulant et ont adopté des mesures permettant à la fois d'éviter le problème et de remédier aux conséquences. Cependant, nous avons reçu plusieurs commentaires témoignant de la manutention "sans précaution" des fauteuils roulants, qui se produit de temps en temps; de plus, la gamme de réactions provoquées par la demande de réparation ou de remplacement va de l'admirable à l'indifférente.

Le Centre de développement des transports a étudié les principales causes d'endommagement des fauteuils roulants, et il a examiné divers contenants protecteurs dans le cadre du processus de manutention. Air Canada a adopté un sac de plastique spécial. Cette compagnie a également lancé un service de recherche prioritaire des fauteuils roulants égarés, et prête un autre fauteuil gratuitement. Un service de réparation rapide est également fourni dans les principaux aéroports. Finalement, la responsabilité normale d'un transporteur en cas d'endommagement a été supprimée en ce qui concerne la perte, l'endommagement ou le retard de

livraison des fauteuils roulants. D'autres transporteurs ont adopté ces services à des degrés divers. (Toutes ces dispositions s'appliquent également aux autres aides à la mobilité, comme les béquilles et les cannes.)

Recommandation: (1) Les transporteurs aériens doivent offrir rapidement un remplacement temporaire approprié pour les fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité endommagés ou perdus alors qu'ils sont en possession du transporteur.

(2) Les transporteurs aériens doivent offrir un service de réparation, individuellement ou collectivement, afin d'effectuer la réparation rapide des fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité endommagés alors qu'ils sont en leur possession.

(3) L'endommagement des fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité ne doit pas faire l'objet d'une responsabilité maximale, comme celle qui s'applique aux autres bagages des passagers. Si ces objets sont perdus ou endommagés et ne peuvent être réparés, la compensation doit correspondre au coût de remplacement d'un fauteuil roulant (ou d'une aide à la mobilité) de même marque et de même type.

4. Autres aides à la mobilité

La Règle 33 (F) des Local and Joint Passenger Rules (règles sur les tarifs du transport aérien) prévoit que le passager peut garder ses

béquilles ou sa canne, en autant qu'elles puissent être remisées en toute sécurité dans la cabine. Il peut être important pour les passagers d'avoir sous la main ces aides à la mobilité pendant le vol.

Recommandation: On doit permettre aux passagers de garder leurs cannes, leurs béquilles et toute autre aide à la mobilité peu encombrante, excepté durant le décollage, l'atterrissage ou en période de turbulence alors qu'elles doivent être remisées en toute sécurité.

La Règle 33 (G) traite spécialement de la question des chiens guides:

> Un transporteur accepte de transporter gratuitement un chien dûment harnaché dressé pour conduire un aveugle et (ou) pour aider une personne sourde, lorsque cet animal accompagne un passager souffrant d'un handicap de la vue ou de l'ouïe, et pour autant que ce passager dépende de la présence du chien. L'animal sera autorisé à accompagner le passager dans la cabine, mais il n'aura pas le droit d'occuper un siège.
>
> (traduction libre)

L'attribution des sièges aux passagers accompagnés de chiens guides a été traitée à la section C, dans laquelle on suggérait que Transports Canada étudie de façon plus exhaustive les aspects liés à la sécurité, dans le cadre de l'installation des passagers handicapés. La seule autre question soulevée en rapport avec les chiens guides visait l'obligation de museler ces animaux pendant le vol. Cette mesure semble inutilement arbitraire parce que ces chiens sont très bien dressés et très disciplinés.

Recommandation: Les transporteurs aériens doivent accepter de transporter gratuitement, sans muselière, un chien dûment harnaché et dressé pour

conduire une personne aveugle et (ou) aider une personne sourde, lorsque ce chien accompagne le passager dans la cabine. L'animal ne doit pas être autorisé à occuper un siège.

E. Installations et service à bord

1. Informations à bord

La séance d'orientation proposée à l'issue du pré-embarquement aiderait les aveugles à se familiariser avec l'aéronef et les procédures d'urgence. Cependant, les pochettes de siège contiennent un grand nombre d'autres informations. Si le braille constitue un moyen de communication précieux pour certains aveugles, d'autres doivent s'en remettre aux bandes sonores enregistrées.

Recommandation: Toutes les informations imprimées concernant les procédures d'urgence se trouvant dans les pochettes de siège doivent être offertes, sur demande, en braille, sur bande sonore ou imprimées en gros caractères, et être accompagnées de dessins ou de graphiques à perception tactile des schémas connexes.

Le bibliothécaire de la Charles Crane Memorial Library de l'Université de Colombie-Britannique a recommandé l'adoption d'écriteaux à perception tactile aux sorties de secours et sur les portes des toilettes. Il a fourni beaucoup de détails sur l'aspect exact que ces écriteaux devraient avoir (Annexe I). Cependant, aucune autre présentation n'a été

faite à ce sujet et, dans le temps qu'il nous était imparti, il n'a pas été possible de déterminer le besoin ou les coûts reliés à cette recommandation. L'adoption d'écriteaux à perception tactile devrait faire partie de l'ordre du jour du Comité proposé pour l'élaboration des normes d'accessibilité au transport aérien.

De même, il faudrait étudier le moyen de rendre le voyage plus agréable aux passagers sourds. Le fait de leur transmettre sous forme visuelle les commentaires et autres annonces du capitaine peut leur permettre de mieux apprécier le voyage (Annexe SS). On pourrait également projeter des films sous-titrés pendant le vol.

2. Accessibilité des toilettes

La conception de la plupart des aéronefs ne permet pas un accès facile aux toilettes. Néanmoins, les concepteurs de certains nouveaux aéronefs, comme les Boeing 737-300 et 767, offrent un accès plus facile aux toilettes. Ce sont ces modèles qui sont choisis par les transporteurs canadiens.

Recommandation: (1) Des toilettes accessibles doivent être offertes dans tous les nouveaux aéronefs ou dans les anciens aéronefs remis en état, dans la mesure du possible.

(2) Cette accessibilité doit comprendre: (a) l'accès des fauteuils roulants; (b) la présence de barres pour s'agripper; (c) des poignées à levier pour les éviers et les robinets; (d) des poignées et serrures de portes accessibles; (e) des sièges de toilettes surélevés.

3. Bras de fauteuils rabattables

Des bras de fauteuils rabattables peuvent être extrêmement utiles aux passagers non ambulatoires qui sont transférés de leurs fauteuils roulants au siège. Néanmoins, ces bras de fauteuils peuvent également améliorer grandement le confort et la commodité pour tous les passagers. Les bras fixes des fauteuils longeant les allées étaient considérés comme un facteur de sécurité. Cependant, selon leur conception actuelle, les bras qui se ramènent vers le haut et s'alignent sur le dossier pendant l'entrée et la sortie sont tout aussi sûrs lorsqu'ils sont verrouillés en place.

Au Canada, les transporteurs aériens ont installé certains sièges rabattables le long des allées, lors des grands travaux de remise en état des cabines. Cependant, il serait souhaitable que tous les sièges soient équipés de bras rabattables, et il existe probablement une tendance dans ce sens. Les Lignes aériennes scandinaves ont été les premières à équiper leur flotte tout entière de ce type de bras. Ceci pourrait être un objectif souhaitable en ce qui concerne les transporteurs canadiens, pour le bénéfice de tous les passagers.

Statistique Canada estime qu'environ 3 % de la population souffre de handicaps qui gênent lors du transport. Comme il est dispendieux de remettre les sièges en état, il serait raisonnable d'exiger qu'au début seulement 5 % des sièges soient remis en état.

Recommandation: (1) Tous les nouveaux aéronefs doivent être équipés de bras de fauteuils rabattables le long des allées.

(2) Au moins 5 % des fauteuils longeant les allées dans les aéronefs existants doivent être équipés de bras rabattables.

4. Service de fauteuils roulants

Un certain nombre de nos correspondants ont fait allusion au besoin de disposer de fauteuils roulants étroits lors des longs trajets pour le transport aux toilettes. L'Association du personnel navigant des lignes aériennes canadiennes a précisé que:

> Air Canada a expérimenté des fauteuils roulants pliables à bord des aéronefs à large fuselage, afin d'aider les passagers handicapés à se rendre aux toilettes. Ces fauteuils se sont avérés très utiles, et nous suggérons que tous les gros aéronefs en soient équipés. (Annexe R)
>
> (traduction libre)

La nécessité d'un tel service ne serait pas fréquente sur les vols plus courts, tout en alourdissant le fardeau des transporteurs aériens. La question est alors de définir la durée des vols sur lesquels ce service serait requis. Compte tenu des présentations que nous avons reçues, il serait raisonnable d'exiger ce service sur des vols d'une durée supérieure à deux heures et demie.

Recommandation: Lorsque l'accessibilité aux toilettes est possible, un fauteuil roulant "à bord" doit être offert pour aider les personnes non ambulatoires à se rendre aux toilettes si la durée du vol est supérieure à deux heures et demie, et pour autant que l'on ait donné un préavis de quarante-huit heures en ce sens.

5. Divers

Un certain nombre d'autres problèmes ont été soulevés et des suggestions ont été présentées. Cependant, on se sait pas encore très bien comment on pourrait réglementer tout ceci par le biais de normes d'accessibilité. Là encore, ceci devrait être placé à l'ordre du jour du Comité proposé sur les normes d'accessibilité au transport aérien. Par exemple:

> Plusieurs personnes handicapées ont de la difficulté à tenir des tasses, notamment celles en plastique sans poignées. Des tasses avec poignées ou des pailles devraient être offertes sur tous les vols transportant des personnes handicapées.
>
> (traduction libre)

Il serait utile d'évaluer d'une façon générale si l'on pourrait améliorer les services de distribution des aliments et des boissons.

Un correspondant a indiqué le besoin de disposer de ceintures de sécurité extra-longues, bien que des rallonges pour les ceintures soient disponibles à bord des aéronefs de tous les grands transporteurs. Un autre a fait remarquer que, dans son cas, il était nécessaire d'avoir une ceinture d'épaule ou croisée. Avec une ceinture classique, il ne serait guère protégé des pertes d'altitude en raison de sa stature; il dit que sa tête pourrait aller frapper le plafond. Enfin, on a suggéré d'installer des barres auxquelles les passagers assis, surtout en tête de rangée ou près de la cloison pourraient s'accrocher. Cependant, cela pourrait créer un risque pour la sécurité.

CHAPITRE SIX

CONCLUSION

L'expression "service raisonnable" a été utilisée, tout au cours de ce rapport, dans un sens large pour indiquer toutes les démarches raisonnables à prendre pour permettre aux personnes handicapées de participer aussi pleinement que possible à toutes les activités de notre société. Certains préfèrent l'emploi du mot "accessibilité" afin d'inclure les mesures prises pour éliminer les obstacles et restreindre le sens du "service raisonnable" aux cas où un obstacle existe vraiment. Nous n'attachons pas beaucoup d'importance à cette distinction. L'accessibilité et le service raisonnable sont simplement deux aspects du même objectif - "l'accessibilité" pour la personne handicapée par le biais du "service raisonnable" offert par le fournisseur de biens et de services. Dans ce sens, la notion de service raisonnable doit transparaître dans toutes les activités - planification, conception, construction, formation, élaboration de systèmes et de procédures, etc.

Les recommandations et propositions contenues dans ce rapport ne prévoient pas de règles détaillées concernant tous les aspects d'un service raisonnable offert aux passagers handicapés. Néanmoins, les domaines les plus préoccupants ont été traités. En outre, nous avons suggéré à la fois une structure et un processus permettant de poursuivre la définition, l'élaboration et la gestion du concept de "service raisonnable", selon une

méthode rationnelle supposant la consultation et la coopération.

Le premier défi à relever est donc de faire reconnaître le principe des normes d'accessibilité au transport aérien en les faisant adopter à titre de règlements applicables légalement. Ceci suppose un certain ajustement de la part des transporteurs aériens, mais ils ont déjà fait des progrès considérables. De plus, l'existence même des règlements conférera une plus grande certitude. Le processus proposé permettra une intervention directe sur la forme que devraient adopter ces règlements.

Le deuxième défi sera d'étendre l'application de ces normes à d'autres aéronefs, dans les limites de ce qui est raisonnable. Les normes proposées dans ce rapport pourraient s'appliquer à presque tous les voyageurs aériens handicapés. Néanmoins, d'importantes questions restent à résoudre en ce qui concerne les autres aéronefs, notamment ceux à décollage et atterrissage court (ADAC) qui commencent à desservir des zones plus densément peuplées. Bien que ces aéronefs ne soient pas aussi accessibles que les plus gros, leur accès doit être aussi facile qu'il est raisonnable de le rendre. On se soucie également du fait que la récente libéralisation de la réglementation économique du transport aérien pourrait entraîner l'augmentation du recours aux plus petits aéronefs. Il est donc important que cette prochaine phase de l'élaboration des normes d'accessibilité reçoive une forte priorité.

Le troisième défi est de faire progresser le concept des normes d'accessibilité au transport aérien à l'échelle internationale. Si nous vivons aujourd'hui dans un "village de la taille du globe", nous devons reconnaître que le transport aérien a beaucoup contribué à cette réalité.

Pour autant que les normes d'accessibilité suscitent l'uniformité et la certitude, elles peuvent être encore plus importantes dans un pays lointain qu'à l'intérieur des frontières du Canada. En fin de compte, si le service raisonnable donne à tous les citoyens la possibilité de participer de façon plus égalitaire et plus libre, c'est parce que les droits fondamentaux de la personne ne connaissent aucune frontière.

ANNEXE A

CANADIAN PARAPLEGIC ASSOCIATION

NOVA SCOTIA DIVISION

5599 Fenwick Street, Halifax, N.S. B3H 1R2

(902) 423-1277
423-7009

Patrons His Excellency the Right Honourable
Edward Schreyer, C.C., C.M.M., C.D.
Governor General of Canada

The Honourable John E. Shaffner
Lieutenant Governor of Nova Scotia

Allan Green, Q.C.
Chairman

Donald E. Curren, C.M., Q.C., LL.D.
Executive Director

April 3, 1984

Hon. Lloyd Axworthy
Minister Transport Canada
Place de Ville
Ottawa, Ont.
K1A 0N5

Dear Lloyd:

Thank you for your welcome letter of March 15th in response to my earlier communication with respect to ensuring good accessibility at the Regina Air Terminal Building, as it is expanded.

Your advice that plans for the expansion of the Regina Air Terminal include installation of three elevators, "one dedicated almost exclusively for use by disabled persons", is heartwarming news, indeed. Having passed through the Terminal a number of times in byegone years, I can well attest to the need and it delights me to learn that this need will soon be met.

Thank you for a copy of the Department's recently announced policy on transportation for disabled persons on "modes of transport under federal jurisdiction". Slowly but surely, we are heading in the right direction and it is to the credit of people such as yourself, for the improvement is long overdue. Having depended upon a wheelchair for mobility since World War II, I can attest to the fact that much progress has been made, particularly during the past 15 years.

One seemingly small, but highly significant point which I would bring to your attention at this time - a)lack of heel straps on wheelchairs used in Air Terminals across the country, b) generally inferior (very poor) standard of such wheelchairs and c) the lack of hand, or propelling rims on most of the chairs in question. For people who are permanent users of wheelchairs and who are required to frequently make use of such chairs, the situation is a deplorable one, filled with frustration on many occasions. This may seem to be a trivial point, however, I assure you it is not!

Thank you again Lloyd, for all you and your Department are doing to improve transportation for disabled persons in Canada on the various modes of transport under federal jurisdiction. Well done!

Sincerely yours,

Don Curren (Ret'd)

AI

:ldf

ANNEXE B

The George Reed Foundation For The Handicapped

March 29, 1984.

Mr. E. Ratushny, Special Advisor,
Air Accessibility Standards,
Office of the Honourable Lloyd Axworthy,
Transport Canada,
Ottawa, Ontario.
K1A 0N5.

Dear Mr. Ratushny:

The opportunity to provide input to this discussion on air accessibility standards is most appreciated. Although I have taken almost the maximum time, I feel a continuing need to offer in more specific detail, additional concerns or expanded viewpoints.

Please find enclosed one bound and one unbound copy for your perusal. Do not hesitate to contact me with any questions, comments or concerns you may have.

Sincerely,

Scott Lawson,
Executive Director.

SL/j

A2

1919 Scarth Street Regina, Saskatchewan S4P 2H1 (306) 525-5414

A RESPONSE TO BASIC QUESTIONS REGARDING AIR ACCESSIBILITY STANDARDS FOR THE DISABLED COMMUNITY

March, 1984

Scott Lawson, Executive Director
The George Reed Foundation for the Handicapped

The opportunity to offer comments in this area is certainly welcomed. The George Reed Foundation for the Handicapped addresses the entire scope of handicaps in its goals and objectives and is, as a result, interested in the more overall evaluation of air accessibility standards for the disabled community. Perhaps our contact with most of the various member groups of that community, be they physically, mentally or multiply handicapped, is a problem for us in that we are somewhat obligated to address all viewpoints. This is, of course, a substantial task. I have endeavoured to present my comments, concerns and suggestions from two perspectives:

(1) From the viewpoint of the George Reed Foundation for the Handicapped, a broad-based and more general representation, and

(2) From my own personal specific experiences as an "attendant", or support person to physically handicapped athletes travelling by air to competitions held in Canada.

I have first of all listed several questions serving to identify major areas of concern, some of which are additional to those suggested in your office's request for comments which arrived in February.

I firmly believe there will be a progressive adoption of new standards of air accessibility for people with disabilities. We all owe the handicapped, and ourselves, that perseverance. Any change will be expectedly slow and complex because of the multitude of disability types, and the varying degrees of ability within each. There will, indeed must, be constant re-evaluations and changes in direction if we are to accomplish the goals of the current trend. The time has come for people of all ability levels to issue and take up the challenge of equal opportunities for air travel in this country.

I commend you for your commitment and courage. They are valuable tools in this endeavour and are present in most members of the special needs community. Let us apply these tools to the task at hand.

QUESTIONS OF MAJOR PROPORTION

1. What is the philosophy of the "standard" to be?
2. What are the "disabled communities" to be considered in this evaluation?
3. What are the most significant barriers and problems experienced by the various disabled communities in travelling by air?
4. What minimum carrier performance standards would overcome or alleviate such difficulties?
5. What special measures have been taken to date in accommodating disabled passengers?
6. What further changes might be considered by the carriers to accommodate travellers with special needs?
7. What significant problems might be perceived by carriers in accommodating various members of the disabled community?
8. What additional costs might be involved in these new standards of air accessibility?
9. To what aircraft type or flight level should the regulations apply?
10. What carrier vehicle/equipment features should be considered, including ground support vehicle/equipment concerns?

I. PHILOSOPHY.

Generally, the philosophy may be interpreted to be: to ensure people of all ability levels equal opportunity and access to domestic air carriers and air travel in this country.

Members of the "disabled community" should be able to choose air travel as a convenient, dignified and accessible transportation medium.

A common reaction by special needs advocates is to overcompensate in their attempts to provide or encourage such "equal opportunities" for people with different abilities. People with disabilities need to be viewed as competent, capable and "abled" to their individual level. The creation of double standards in areas of ticket prices, bonus situations and double seat availability, for example, may be interpreted by those people without disabilities to be overcompensation. Such standards have been called unnecessary, abnormal and may, in fact, serve to cause disdain in the minds of the able bodied towards people with handicaps. Sport officials who reduce or simply do not apply penalties according to the rules of the game when judging disabled athletes are not doing justice to the competitor. If we can read "..... be allowed personal dignity" between the lines of the philosophical statement, then we can establish standards carefully to ensure the dignified accessibility to air travel by the disabled. I believe those with disabilities will accept such a set of standards as legitimate, and not "token", if the standards avoid creation of undignified overcompensation of physical situations or a-social behaviour.

A sharing of information by travellers and carriers in a cooperative situation might assist in the achievement of a standard that is acceptable and which works for all involved. The carrier might expect to be informed, as a common courtesy, that a passenger will need assistance in boarding, or perhaps special consideration for seating location to facilitate physical limitations, comparably present for non-smokers. It would be frustrating and extremely difficult for flight attendants to physically carry a ninety kilogram man down an airplane aisle to the seventeenth row of seats if an aisle seat in the first few rows could have been guaranteed by pre-arrangement. Contingency plans are already in place to facilitate transport of

pets, ten-speed bicycles, water skis, poles for pole-vaulting, and multitudes of other equipment. These situations can be facilitated if some forethought and communication take place beforehand between courteous people. Surely a more permanent personal special need can be comparably handled with greater safety, simplicity and dignity, if the carrier is provided with basic information in advance. The philosphy agreed upon should be one in which the carrier can be expected to meet certain complex needs of people when those expressed needs arise. People with handicaps should not expect that an endless list of surprise needs will be met by a carrier who, for practicality, is prepared to meet the needs of the majority at all times, but who may need some advance information in order to accommodate physical and/or equipment needs of a minority group.

The hard, cold truth may come to be realized by all people, regardless of ability levels: all needs cannot be met. A standard will hopefully be developed to ensure accessibility and equality for as many people as is practically possible. I think we can accept that a person in a heart-lung life support system may not be able to roll up to a ticket counter and request "boarding assistance" unless some very special preparations are made.

The questions of accessibility then must address "types of disability" and identify relative basic needs to be able to arrive at the disabled communities that can be included in practical domestic air transport.

II. INCLUDED MEMBER GROUPS OF THE DISABLED COMMUNITIES (PROPOSED).

There are two areas of concern when identifying member groups of the disabled community - those who are rehabilitative and will regain independence, and those who will remain, to some extent, dependent upon others to facilitate their special needs.

Those with temporary special needs might be included in the following list:

- those with broken limbs (lesser mobility).
- those using crutches (lesser mobility).
- those with temporary braces/support equipment (back braces, neck braces).
- those with medical needs (medication, conditions such as epilepsy, pacemakers, cardiac patients).
- those who are extremely obese.
- others (those who suffer from airsickness).

Those with permanent special need(s) might be included in the following list:

- developmentally delayed (mentally handicapped, no physical disability).
- developmentally delayed with physical disability also.
- visually impaired.
- audio impaired.
- non-verbal.
- amputee (single, double, triple or quadruple).
- those with cerebral palsy.
- paraplegic (non-use of lower limbs).
- quadraplegic (non-use of both upper and lower limbs).
- multihandicapped (more than one physical impairment, ie: deaf and blind, or deaf and non-verbal, etc.).
- those with Multiple Sclerosis.
- others (war injured, etc.).

In most, if not all, of the above temporary and permanent situations, further assessment can be provided by the following levels of dependence:

(1) Mildly dependent: able to meet virtually all of their own special needs, but may require occasional help or aid.

(2) Moderately dependent: able to meet a portion of their special needs, but must have certain special assistance from others.

(3) Extremely dependent: virtually all special needs must be facilitated, at least in part, by others.

Standards of accessibility should be developed with the understanding that an individual who is severely handicapped or multiply handicapped and extremely dependent cannot possibly expect to have all his needs met by carriers or their employees only. Perhaps, at a certain complexity level of disability, it may become mandatory for an attendant to travel with a disabled person "to ensure equal opportunity, access, safety and personal dignity".

The same standard will also, unfortunately, eliminate people with extreme special needs which cannot be met within "normal" level of costs, accessibility, equipment, safety, etc.

It becomes necessary to evaluate those components presently available and practically obtainable by carriers in the foreseeable future to determine standards of accessibility.

III. SIGNIFICANT BARRIERS AND PROBLEMS FACING THE DISABLED COMMUNITY.

Examination of barriers and problems related to accessible air travel must begin on the ground. People without disabilities generally initiate air travel via ground transportation to the terminal building. In the context of this response to air travel barriers, I will simply suggest that many problems and barriers of significance present themselves to a disabled person before arriving at an air terminal building. These additional barriers, however, can, and should, be dealt with by non-carrier agencies or individuals (transportation companies, terminal staff, etc.).

Upon arrival at the terminal, a disabled person may need assistance to overcome these obstacles:

- parking/vehicle movement, storage and retrieval upon return from travel.
- weather conditions (deep snow).
- movement of luggage, special equipment.
- entrance to terminal building (finding it, getting through it).
- directional assistance within terminal building to ticket counter, and to boarding gate.
- requesting ticket/information, special assistance for non-verbal, special seating requirements.
- washroom accessibility, directions.
- special requests regarding proper movement, tagging of personal equipment such as wheelchairs, etc.
- accessibility to boarding ramp (up stairs, up escalators, through doors).
- directions to correct boarding ramp (via signs, via verbal instructions, etc.).
- obtaining specialized equipment to board (carrier wheelchair, etc.).
- assured accurate transport of personal equipment once given up at boarding (ie: what happens if a carrier misdirects a vital piece of personal equipment such as a wheelchair?).
- movement via boarding ramp to aircraft (inclined).
- movement to assigned (or prearranged) seat.
- fastening of seat belt.
- storage of belongings in stowage compartments.

- seat adjustment.
- seat table adjustment.
- overhead controls (light, air conditioning, call button for assistance, safety oxygen mask).
- evacuation procedure explanation and movement in an emergency (must, for everyone's safety, be accomplished prior to takeoff).
- eating, drinking.
- getting to washrooms.
- deboarding (and all previously noted obstacles related to existing terminal building, including a plan with support equipment in the event of lost vital equipment).

A philosophy might be developed at this point to assist in developing appropriate standards. When do the carrier agencies (and their employees) become responsible for one of their passengers? at the entrance to the air terminal building? at the purchase (pick-up) of a ticket at their ticket counter on flight day? at the boarding gate? at the door to the aircraft? where??

The carrier's responsibility for passenger welfare should begin at the point of purchase of a ticket (or pick up) on flight day. Notwithstanding any prearranged seating or other requirements due to special needs, the carrier should not be responsible for a passenger before that time. Responsibility for the person with special needs lies with airport terminal staff or personal attendants prior to that time.

This provides us with the starting point of responsibility, but where does responsibility end? Perhaps the carrier's responsibility is to see the person to the next support mechanism. The proposal is obviously that airport terminal staff or personal attendants become the subsequent support mechanism to carrier personnel.

The implication here is the close cooperative effort of the individual, the terminal staff, the personal attendant and the carrier personnel.

The key to complete support is communication of a "special needs" situation between the carrier and pre/post flight personnel, personal attendant or otherwise.

The discussion now turns to those specific methods/practices/pieces of equipment, etc., that constitute a <u>minimum</u> of accessibility.

IV. MINIMUM CARRIER PERFORMANCE STANDARDS TO ALLEVIATE THE MOST SIGNIFICANT BARRIERS.

[Preamble: If the philosophy of the standard is to equalize the opportunities for accessible air travel for people of all abilities, then it can be assumed or projected that present carrier expectations of "able-bodied" travellers may provide the basis from which to develop standards for people with limited abilities.

In other words, if carriers presently employ standards which allow able-bodied people to carry/transport certain objects, equipment and pets (special needs!), then perhaps equal standards of courteous responsibility and communication can be developed for people with more personal, permanent or temporary special needs.]

In order to effectively meet an individual's special needs, it is important first to understand exactly what those needs may be. Simple identification of needs can do a lot in terms of meeting them. Carriers would be able to meet special needs more successfully if given a short period of time to arrange for assistance, special equipment, re-evaluate seating arrangements, etc. The initial responsibility to facilitate overcoming significant obstacles lies with the disabled person or attendant (in terms of both short and long term application of standards of accessibility). Perhaps the telephoned request for a ticket could include a request for front row or aisle seating in the case of a quadraplegic who cannot have ready access to seating farther to the rear (short-term goal). Until specialized equipment becomes available, carriers may want to save front row aisle seats for the last available passenger requests to ensure easier accessibility if needed. (Non-smoking requirements may need re-evaluation).

When such specialized equipment (narrow, carrier-provided wheelchairs, folding armrests, for example) becomes available, the need to "save" more accessible seating is reduced (long-term goal) and passengers can elect to sit in smoking/non-smoking sections regardless of ability levels.

A visually impaired person, depending upon his ability level, might need a carrier staff person to assist him through the security/boarding

gates. Assistance would be needed to show him to his seat, and to facilitate use of folding tables, window blinds, overhead vents, etc. Should a visually impaired person require such help, this might be communicated prior to boarding or ticket purchase.

Emergency situations which arise are frightening for everyone, but even more so for a special needs person. What does a quadraplegic do in an emergency landing situation, for example, where landing gear might fail and he is entirely dependent upon others to allow him to vacate the plane. Perhaps ground crews should be required to carry, as part of their emergency equipment, wheelchairs (portable) to facilitate movement of such passengers. Stretchers can be used, but in order to evacuate the plane, two things must take place:

(1) Development of a plan supported by whatever equipment is needed as a part of the solution;

(2) Informing the special needs passengers of the procedures beforehand to assure them of the procedures.

Such considerations should also be applied to emergency landings in water. Protection of special needs passengers in a fire situation will also require a plan of action, supported by necessary equipment and/or personnel, communicated to the individual beforehand.

This will provide relative peace of mind to the traveller and to the people involved in providing support to him.

Much could be achieved in the long term by training carrier staff in programs designed to familiarize them with "special needs" facilitation. Such courses would provide basic resource people from within the ranks of the carriers as consultants in the specific area of the disabled community. They would be employed in other service areas as well, but could be a valuable asset in helping carrier staff to meet and develop an understanding of special needs.

In developing a minimum standard, we should discuss the potential for "mandatory attendants" to be included in specific levels of ability. Perhaps those people who are multiply and/or severely handicapped should be required, under the standard, to travel with an attendant. This would help

maintain the level of care, attention, communication and personal needs facilitation required. This may also be the only area where price reduction/seat cost sharing considerations might apply. This mandatory attendant would be a qualified service person, familiar with the needs, temperament and characteristics of the individual. He would also provide invaluable support in terms of special equipment, medication and physical needs of the traveller with whom he is flying. Such a person could work directly with the carrier's special needs consultant to ensure that obstacles are alleviated as much as possible. Prior communication of special needs in this situation would again be a requisite.

Several of these standards are in place at the present time, many are not. We can "take stock" to plan for some of the additional improvements to be implemented.

V. PRESENT "STANDARDS" OF ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL.

There seems to be application of many "in house" standards today by carriers and their staff, depending upon the city and the traffic flow which dictates the volume of special needs clientele.

Because some carriers offer some "standards" at some terminals and not others, it becomes difficult to say what is offered and what is missing. It is simpler to say that the following items might be included in a basic standard of accessibility and then ensure all carriers meet that standard. Some carriers may be much closer to this at present in some terminals than are other carriers, but the minimum standards might include:

**(1) Accessibility to all levels of public concourses, terminal buildings, passenger security gates, boarding ramps and passenger doorways (I have seen a food services lift vehicle used in snow at 6:45 a.m. to facilitate boarding of wheelchair passengers via an undersized utility door on a Canadian carrier aircraft as recently as February 17th and 20th, 1984 in Windsor, Ontario).

**(2) Aisle accessible, carrier-provided "standard" wheelchairs to facilitate boarding of such passengers to assigned seating, preferably on the aisle.

**(3) Aisle arm rests to be folding to facilitate occupying/leaving seat.

(4) Mandatory carriage of one aisle-accessible wheelchair on flights where required (flight list indicates disabled traveller on board).

(5) Specific plans for emergency deboarding procedures, facilitated by special equipment (as in #4 above).

(6) Specific plans for facilitating communication of emergency deboarding procedures to communication-impaired passenger (perhaps mandatory attendant required).

(7) Specific plans and assigning of tasks to carrier personnel to facilitate assistance to all people with special needs in emergency deboarding (and in communication to those who are to be involved).

**(8) Assistance to visually impaired as to availability or washrooms and other physical support services as required.

(9) Priority deboarding of special needs passengers when subsequent flight times are shortly after arrival times. (Wheelchair or physically disabled people are generally slower and experience more difficulty in moving. At present, experience indicates these people board first and deboard last to facilitate able-bodied people's movement. If a special needs person has a special schedule to keep, he should be facilitated with earliest deboarding to meet his needs.)

(10) The inclusion, in training courses, of methods of assisting all disabled people in gaining dignified access to air travel, emergency procedures, etc.

(11) One employee per carrier per terminal to be designated as "special needs consultant" or "supervisor" to monitor conscientious application of the "standards" in the initial stages, perhaps to be retained on a permanent basis, and trained accordingly. This person would serve as an in-house advisor to all facility staff of that carrier, and perhaps to terminal staff as well.

NOTE: **Indicates this standard may be presently applied (at least in part) in one or more terminals by at least one carrier.

VI. SIGNIFICANT PROBLEMS PERCEIVED BY CARRIERS IN ACCOMMODATING THE DISABLED COMMUNITY.

It is difficult for me to accurately assess the perceptions of carriers in this issue because I have not had much verbal exchange with them on the topic.

I might suggest the following as their perceptions of significant problems:

- extra equipment weight, movement (of equipment) and insurance costs.
- costs of renovations to aircraft.
- emergency provisions/plans for disabled.
- manual boarding and deboarding of individual due to improper or nonexistent equipment adapted to aircraft.
- lack of familiarity with person's disability or needs ("fear").
- time delays involved in accommodating special needs.
- design and/or purchase of special equipment such as aisle-accessible wheelchairs.
- establishing fares and rates for members of the disabled community.
- carrying of powered wheelchairs (weight excess and battery acid, etc. = danger = increased fuel costs = increased ticket costs).
- communication to communication-impaired people.
- additional costs (as follows).

VII. ADDITIONAL COSTS.

The additional costs related to air accessibility standards might be incurred in several ways. It should be remembered as well that some facilities are well prepared and on the way towards an acceptable level of equal opportunity. Others need major changes in terms of facility structure or support equipment. The volume of disabled clientele has caused this developmental imbalance.

Costs might be incurred in the following areas:

- training/professional development of staff to develop skills and knowledge related to disabilities.
- design/purchase of specialized equipment (carrier-owned wheelchairs).
- aircraft renovations (tilting armrests, restroom accessibility, disabled fixtures).
- ground equipment renovations.
- emergency equipment design/purchase.
- extra weight of powered wheelchairs (extra weight = extra fuel = extra cost = less revenue).
- travel/time costs in tracing lost equipment (ie: wheelchairs) and returning it to the owner, while they are in possession of a carrier-provided chair.

In summary, I can suggest the philosophy of the air accessibility needs to be supportive of dignity, accessibility and practicality. Both carriers and passengers must express their special needs and capabilities in order to facilitate an orderly, intelligent and courteous situation. There is no doubt that opportunities for domestic air travel can be improved through the creation of legitimate standards for people of all ability levels. Care must be taken to ensure a just system is developed with no overcompensating situations to cause animosity towards the disabled community. There should be equal opportunities, not an imbalance in favour of special needs.

Perhaps a two stage developmental plan could be implemented, with short and long term goals. In the short term, goals of policies and procedures for use during the upgrading of facilities, equipment and knowledge might provide a temporary base until the standard is implemented. We should keep the final standard in view as we move toward it, as it is valuable to know where we are going in order to plan on how we will get there. Priorities must be established for both short and long term development.

Due to the variety and levels of complexity of disabilities, the standard will be equally multi-levelled and complex. At a certain level of complexity, a person's special needs may make travel with an attendant a mandatory standard.

Significant barriers at present include:

- terminal accessibility.
- seating arrangements.
- boarding procedures.
- emergency procedures.
- aircraft accessibility.
- support equipment (carrier).
- owner equipment movement, transfer and return.
- lack of familiarity with abilities/needs of disabled on the part of carrier personnel.
- cost of renovations, equipment purchase and training for carrier personnel.
- dimension of carrier's responsibilities.
- lack of uniformity in applications of standards.
- systems of communication not established for communication-impaired.
- deboarding procedures.

A real factor in establishing information on present standards is the volume of disabled clientele. International terminals that service millions of travellers annually obviously must attempt to meet the special needs of a greater number of people than smaller centers might. Adapted policies and procedures in these two extreme settings will be varyingly up-to-date and effective. The intent of any discussion on air accessibility should include plans to apply the standards to <u>all</u> domestic carriers and facilities that service the general public.

The integration of people with disabilities in air travel must be supported from all communities, disabled and "able bodied" alike. Both will be affected, both deserve input, both have "needs" to be met. The successful development, implementation and application of a legitimate standard of air accessibility will be realized through the commitment, courage and communication of everyone involved. It cannot truly succeed otherwise.

Preparation of Accessibility Standards

1.	Air Carrier Standards:	Mr. Ed Ratushny, Office of the Minister, Transport Canada, Place de Ville, Tower C Ottawa, Ontario. K1A 0N5 Telephone: (613) 996-7501 or 231-3492
2.	Airport Services:	Ms. Patricia Falta, 2375 MacNeil Street, Montreal, Quebec. H3R 2X1 Telephone: (514) 737-0632
3.	VIA Rail:	Mr. Mervin Tosh, Railway Transport Ctee., Canadian Transport Commission, 15 Eddy Street, Hull, Québec. K1A 0N9 Telephone: (613) 997-7702
4.	Commuter Rail:	Mr. Louis Ranger, Chief, Policy Evaluation Division, Rail Passenger Directorate, Transport Canada, Place de Ville, Tower C Ottawa, Ontario. K1A 0N5 Telephone: (613) 996-8108
5.	Roadcruiser:	Mr. John Pringle, Director, Motor Carrier Branch, Transport Canada, Place de Ville, Tower C Ottawa, Ontario. K1A 0N5 Telephone: (613) 992-9107
6.	Intercity Bus:	Mr. T. Pollock, Chair, CCMTA Bus Working Group Saskatchewan Highway Traffic Board, 12th floor, SGI Bldg., 2260 - 11th Avenue, Regina, Saskatchewan. S4P 3V7 Telephone: (306) 565-4039
7.	Ferry Services:	Capt. Jean-Paul Turcotte, Director, Marine Services, Transport Canada, Place de Ville, Tower C Ottawa, Ontario. K1A 0N5 Telephone: (613) 996-0804
8.	Departmental Coordinator:	Ms. Janice Tait, Director, Transportation of the Handicapped, Place de Ville, Ottawa, Ontario. K1A 0N5 Telephone: (613) 996-3664

Statistics Canada / Statistique Canada

Ottawa, Canada

ANNEXE D

March 30, 1984

Mr. E.D. Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Sir,

This is in response to your letter regarding the standards of accessibility to air travel by disabled persons. As you may be aware Statistics Canada employs many handicapped persons with various disabilities. As co-ordinator for Equal Employment Opportunities for handicapped employees I have access to these persons on a daily basis. In order to promote equal access and take into consideration the different needs of the disabled we have formed a departmental committee for the handicapped. Upon receipt of your letter I convened some members of that committee to discuss the questions suggested by you. Two of the members are deaf, one has celebral palsy, and two are blind with seeing eye dogs. Here are their comments.

Persons confined to wheelchairs:

- Persons in wheelchairs require assistance for boarding.

- Bulkhead seats: These seats should be reserved for handicapped persons.

- Aisles: Aisles are not wide enough to accomodate wheelchairs, except maybe for the DC-9 and 767.

- Moveable arms rests: All seats should have moveable arm rest, not only on the sides but in the middle.

.../2

- Washroom facilities: These facilities are not available to persons in wheelchairs or crutches. This is not a big problem for short flights, however, long flights can be difficult.

- Electric carts: They should be provided (especially in Toronto) for people who have difficulty walking.

Deaf Persons:

The committee suggested that air lines be prepared to accomodate deaf people. Signage should be visable and available in all airports. Deaf people and indeed all handicapped persons object to the policy that handicapped passengers regardless of their disability have to remain seated in case of an emergency and wait till all other passengers are safely out. Often deaf people are asked not to sit by the exit door and attendants are at a loss themselves to explain why deaf people are not allowed. Also, deaf people often miss their flights because of the P.A. System.

Persons who are totally blind or legally blind:

Bulkhead seats should be reserved, however there seems to be a policy of Air Canada that prevents people from reserving ahead of fifteen days and by the time disabled people reserve their seats the bulkhead section is already taken.

Gate 5 in Toronto:

Many disabled employees have been told to stay by or assigned to this gate and told to wait until an attendent can board them. This happens even when they are travelling with companions who are not disabled or even when they are capable to board by themselves.

In conclusion, all members of our committee agree that the most important thing in dealing with handicapped passengers is to asked them what they need and not to assume what theirs needs are. Disabilities vary and it can be both embarassing and unnecessary to assume that all handicapped people are to be treated the same. The key is in asking the disabled passengers what their requirements are.

I hope this will help you, should you wish to meet with members of our handicapped committee I will be pleased to arrange it.

Sincerely,

Monique Chartrand

Monique Chartrand
Chief of Affirmative Action and
Co-ordinator of Equal Employment
Opportunities
4th Floor, Section 'A'
R.H. Coats Bldg.
Statistics Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0T6

ANNEXE E

FACULTY OF MEDICINE
DEPARTMENT OF REHABILITATION MEDICINE

Queen's University
Kingston, Canada
K7L 3N6

February 22nd, 1984

The Honourable Lloyd Axworthy
Minister
Transport Canada
Ottawa, Ontario

Dear Mr. Axworthy:

I am writing in response to receipt of your booklet on the 'Policy on Transportation of Disabled Persons'.

I would like to congratulate you on the real progress, which you have been making in your Ministry in this area and I would like to make a few observations and constructive suggestions.

First, in reviewing the document, it appears that the term disabled and handicapped person is used interchangeably. In this connection I would draw your attention to the International Classification of Impairment, Disability and Handicap, published by the World Health Organization.

Disability is defined in the context of health experience, as any restriction or lack of ability to perform an activity in a manner or within the range considered normal for a human being. In this regard an amputee with single below knee amputation will have a restriction of ability to walk in a normal fashion.

Handicap is defined as a disadvantage for a given individual, resulting from an impairment or disability that limits or prevents the fulfillment of a role that is normal for that individual. In this context the below knee amputee, who is unable to manage public transportation would have a mobility handicap, whereas the majority of below knee amputees will not be handicapped in this fashion.

I would like to suggest in the strongest way possible, that your Ministry adopt the conventions and the definitions stated in the World Health Organization publication. I also believe, that you will find this very helpful in terms of defining the dimensions of the problem, with which you are confronted. Clearly, what is of greatest importance to your Ministry are the numbers of disabled persons, who are mobility handicapped, whether due to blindness, sensory impairments, mental retardation, emotional illness or physical disability.

I would ask, that you consider establishing certain national goals for your programme so that progress resulting from your efforts can be clearly measured. In this connection, I draw your attention to the enclosed paper entitled 'Integration - Are We Ready', in which I have articulated two national goals for the benefit of disabled and handicapped Canadians. These are - (1) a reduction in the need for institutional care for disabled persons in Canada by 30% during the next decade. and (2) a reduction in the level of unemployment among employable disabled people to the national level of unemployment during the next decade.

In this regard two possible goals for your Ministry might be - First to ensure that all handicapped people in Canada, who reside in their home, have access to transportation which enable them to receive any services necessary to maintain their independent living status in the community.

The second goal would be to ensure that any handicapped Canadian has access to appropriate transportation to permit them to accept employment, which is within their capacity.

I would draw your attention to the fact, that institutional care and income support services are costing the Canadian public over 10 billion dollars and in my views the measure, which your Ministry is currently developing, can play a significant role in reducing the rapidly increasing burden of institutional care and income support costs by making community living and employment equally accessible to disabled Canadians and, thereby, reducing substantially the unnecessary burden of handicap in Canada.

I do hope, that you will find these comments constructive and helpful and I do thank you for your efforts and support thus far.

Yours sincerely,

David C. Symington, M.B.,Ch.B.,F.R.C.P.(C)
Professor of Rehabilitation Medicine

DCS/cg
cc Miss F. MacDonald
MPP,Kingston & The Islands

Secretariat for Disabled Persons

encl.

ANNEXE F

BRITISH COLUMBIA SOCIETY
16 Oliver Crescent, Vancouver, V6L 1S7

Honourable Lloyd Axworthy
Minister of Transport
Parliament Buildings
OTTAWA, ONTARIO

April 6, 1984

Dear Mr. Axworthy:

Re: Policy on Transportation of Disabled Persons

The Canadian Association of Rehabilitation Personnel (B.C.) Society, recently received in our correspondence, a copy of the current request for Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons. The Kinsmen Rehabilitation Foundation of B.C. had forwarded this to us for our input.

While we will not be making a formal presentation in this area, we applaud the efforts of your ministry to make air travel more accessible to the disabled. For many years, the limitations that have been placed on the disabled citizens of Canada have affected their vocational alternatives as well as their quality of life. By seeking to provide the broadest accessibility to this part of our population, you are truly extending the full protection of the rights and freedoms of the Canadian charter to the broadest constituency possible.

We support your efforts in this area and would recommend similar considerations be given to other transport systems under federal jurisdiction.

Yours truly,

Donald J. Hume

Donald J. Hume, A.R.W.
President
C.A.R.P. (B.C.) Society

DJH/mth

AMIGO®
"THE FRIENDLY WHEELCHAIR"

◊ AMIGO SALES, INC.
6693 Dixie Hwy.
Bridgeport, MI 48722-0402 U.S.A.
Telephone (517) 777-0910

◊ AMIGO WEST
7500 Bluewater N.W.
Albuquerque, NM 87105-1999 U.S.A.
TELEPHONE (505) 831-6408

◊ AMIGO SALES INTERNATIONAL, INC.
6693 Dixie Hwy.
Bridgeport, MI 48722-0402 U.S.A.
TWX 810-265-0105 AMIGO BGRT

"THE FRIENDLY WHEELCHAIR"
Since 1968

April 2, 1984

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
CANADA K1A 0N5

Gentlemen:

The spring issue of the B.C. Kinsmen publication Image caught my attention. Of particular interest was the article "Air carriers need your advice." This section asks specific questions about air travel accessibility. Several of these questions have been addressed and resolved by Amigo company.

With 35,000 Amigo wheelchair owners around the world the question of airline travel has been asked many times. In the last 15 years of working with the handicapped traveler, the most significant considerations for them are:

- Can I take my wheelchair with me
- How will it be transported
- How can I get in and out of the plane
- Will I be able to use the plane's restrooms, and more.

Being able to travel in a dignified manner is extremely important. Handicapped people don't wish to be a spectacle while traveling or be unnecessarily "handled" by airline personnel along the way. Most Amigo wheelchair owners prefer to take their Amigo on trips and vacations. If they are planning to travel by air, Amigo company has 10 helpful hints to make their trip as enjoyable as possible. A flier listing these hints is enclosed.

From the other point of view, Amigo company has also worked with several airlines in the United States. Accommodating a handicapped traveler is an important consideration for all airlines, large or small. Airline equipment must serve a variety of purposes from passenger transportation to and from the planes, to on-board equipment offering access to restroom facilities. Meeting all of these requirements, Amigo's Escort Special wheelchair features cabled arm rests, 360° swivel seat and a passenger restraint system for added safety and security.

Several other features Amigo company found necessary for proper airline transportation equipment include:

- Removable Arm Rests
- One piece design minimizing the possibility of theft
- Contour seats for passenger comfort
- Ease of use for staff efficiency
- Durable design for years of use
- Aesthetically pleasing appearance to the rider
- Easy to clean components

Hopefully this information will be helpful to you in developing accessibility standards. Should more detailed information be required or if you have specific questions, please feel comfortable calling on myself or Amigo company. Or you are most welcome to contact our Canadian branch office at (416) 848-4737.

Sincerely,

E.C. 'Bud' Paffrath
Executive Vice President - International
AMIGO SALES INTERNATIONAL, INC.

jrc
Enclosures

cc. Lee H. Sellenraad
Manager - Canadian Branch
AMIGO SALES INTERNATIONAL, INC.
400 Matheson Blvd. Unit #17
Mississauga, Ontario L4Z 1N8

ANNEXE H

CANADIAN PARAPLEGIC ASSOCIATION

National Office: 520 SUTHERLAND DRIVE, TORONTO, CANADA M4G 3V9 (416) 422-5640
President's Office: 22 LEICESTER ST., FREDERICTON, NEW BRUNSWICK E3B 4N4 (506) 453-2301

Patron His Excellency the Right Honourable
Edward Schreyer, C.C., C.M.M., C.D.,
Governor General of Canada

March 28, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

I am sorry we did not have a chance to meet and discuss the numerous problems encountered by disabled persons when travelling by air. If I were to outline the many problems and inconveniences I have experienced personally, since my first flight in 1959, the letter would rival War and Peace for length.

Airlines are very inconsistent in rules and regulations for the "handling" of disabled passengers. It does appear at times that the, "rule of the day", depends on the mood of the individual agent one first checks with.

Frustrating as some incidents are at the time, when onelooks back on them, often they are so ridiculous that they are funny. For example, the only way the ground crew would allow me on a plane in Nashville, to fly to Cleveland, was if I was wrapped in a blanket and sat in the asile seat. (The temperature was 90 F.) In Cleveland, a different ground crew, same airline, would not let me back on the plane unless I sat in the window seat and they took my blanket away! In June, the Chairman of the New Brunswick Board of C.P.A. and myself, flew to Toronto to attend our annual meeting. From Fredericton to Toronto we sat together in the front row seats. On the return flight we were told disabled passengers were not allowed to sit together, so at great inconvenience to all concerned, he was carried to a seat further back, (on a DC9 it is possible to transfer from a wheelchair to the first row unaided.) To add to the pleasure of his flight when we landed in Fredericton he was informed there was a slight problem with his chair. Nothing serious he was told, it was just that one wheel had been broken off!

Rather than go on at length in this letter I have attached responses to the questions you asked. Also attached, for your information, is a copy of a letter to Gordon Fairweather outlining a problem I had with C.P. Air. I have also enclosed a copy of the submission the Canadian Paraplegic Association made to the Air Transport Committee.

I am pleased you have been assigned to undertake this study. I fly to Toronto at least once a month and to other parts of Canada on a regular basis and would personally welcome any improvements you recommend in air travel for disabled persons.

Yours truly,

Joanne McLeod
President

enclosures

JM/mvl

Response of the Canadian Paraplegic Association to Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons.

1. Significant barriers and problems.

There are so many barriers it is difficult to determine what are the most significant. The tariff followed by the airlines can cause problems. For example it is specified that only two non-ambulatory/self-reliant passengers are allowed on a DC9 unattended, an additional two will be allowed, if attended, even if they are self-reliant. If you live in a small city where there is only one flight a day and that flight is a DC9 this tariff can cause undue hardship. The tariff should be made public so the disabled passengers knows what to expect.

It is a problem when ground crews require a disabled person to get out of their own chair and use a chair provided by the airlines until flight time. A wheelchair is a very personal item designed to meet the needs of the individual. The airlines' chairs are difficult, uncomfortable and dangerous. For example they do not have straps on the back of the footrests. Many times passengers have suffered injury when their foot slips back and is caught by the wheel.

Some of the chairs have excessively high footrests, (particularly the new narrow models) and for a tall person or even an average size male the knees are up to the chin.

Most passengers can transfer from their own wheelchair to the front seats. Often, because of the different structures of the airline chairs they require assistance when using the airline chair.

Chairs placed in the baggage compartments are frequently damaged. Damage done to a chair is far more serious than a torn suitcase. In fact if you land in a strange city on a Saturday and your chair has been damaged beyond use the problems faced are far to numerous to list at this time.

Disabled passengers have been forced to wait for as long as one hour before "someone" brings their chair in order for them to deplane. The problem usually stems from a conflict as to who is allowed to bring the chair to the passenger. If the passenger has a connecting flight a long wait can result in missing the plane.

..../2

2. Significant Problems Percived by the Air Carriers.

An eminent doctor connected with the Paraplegic Association maintains the biggest problem the airlines have is that they are afraid a paraplegic will be incontinent!

Airlines certainly have taken measures in accommodating disabled passengers and have spent considerable money on new wheelchairs etc. However it is often the little things that cause the greatest problems. For example, the chairs with high footrests or no heelstraps. Many of the problems are caused by the attitude of the staff. It would be helpful if all airlines conducted training sessions for staff on the requirements of disabled passengers. These sessions should be conducted in conjunction with disabled persons, as they know their own needs best.

3. Regulations should be the same for all types of aircraft. There are not different regulations for non-disabled passengers and there shouldn't be for disabled passengers. Disabled passengers pay the same fare and should not be discriminated against in service.

4. Accessible washrooms would be nice, particularly on long flights and no doubt it would be possible to design them.

Moveable armrests on the asile seats would make transfers easier.

Safe, dignified boarding could be achived if the ground crew would ask the disabled passengers what should be done. Each person has a way that is easier for them and they know the best way to proceed.

Wheelchairs should be stored in the cabin area whenever possible. This would eliminate damage to the chairs and the wait for the chair to appear on landing. Wet-cell batteries should be packed in a suitable container and stored with the chair.

Staff should be made aware of the various disabilities and taught how to assist the passenger when required.

The issues of self-reliance and self-determination should be left up to the passenger. The airline staff is not qualified to make judgement on the self-reliance of a passenger. Because a person is in a wheelchair does not mean they are helpless. There should be no arbitary decisions made by the staff on self-reliance of the passenger.

5. Guidelines and recommended practices would be perferable to binding regulations at this time. However, the aim should be to have binding regulations as soon as the problems are resolved, to insure that disabled passengers are treated with respect and are allowed to travel with no more restrictions than any other passengers.

6. The tariff restricting two self-reliant passengers per flight on a DC9 is very discriminatory and should be removed.

HUMAN RIGHTS COMMISSION
P.O. BOX 6000
FREDERICTON, N.B.
E3B 5H1

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSION DES DROITS DE L'HOMME
CASE POSTALE 6000
FREDERICTON, N.-B.
E3B 5H1

October 19, 1981

Mr. R. G. L. Fairweather
Canadian Human Rights Commission
275 Slater Street
4th Floor
OTTAWA, Ontario
K1A 1E1

Dear Gordon:

Thank you once again for your participation in and contribution to "Forum 81". Your presence added greatly to the success of the day and as always everyone was please to have you "home".

I realize that your Commission only has jurisdiction over the physically disabled in areas concerning employment and not goods and services, nevertheless I want to bring to your attention a problem I encountered recently.

On October 13th I flew from Toronto to Vancouver on C.P. Air flight 81 empress class. When I checked in at the Vancouver Airport on October 15th to return to Toronto on flight 80, I was told by the ticket agent, a most pleasant and friendly man, that I could not fly without an "able-bodied" attendant. Since I have been flying in excess of twenty years and had never before been told such a thing, I assumed he was being funny and laughed accordingly. He was not being funny!

A somewhat lengthy discussion ensued. When I asked who would qualify as an able-bodied attendant he said, "someone who could carry you off the plane in case of emergency and take you to the bathroom if necessary in flight." From this I would conclude the only suitable attendant for a female would be a husky eunuch!

At no time during the conversation did he ask if I was self-sufficient but simply kept insisting because I was unable to walk, requirements necessitated me having an attendant. Finally he said since I had been "allowed" on the plane in Toronto and it was necessary for me to return home he would "allow" me on the flight.

Fortunately for me just then it was announced that flight 80 had developed mechanical difficulties and would not be taking off for a

...2

number of hours. The ground hostess who had been standing by suggested I could then transfer my ticket to Air Canada. I did so gladly, at Air Canada I received my usual excellent no questions asked service and within five minutes was on the plane.

I find it particularly ironical that after so many years, the first time I was refused service is International Year of Disabled Persons.

Perhaps you might have an opportunity to have some input in helping to remove such a ridiculous rule from the books of C.P. Air.

Yours truly,

Joanne McLeod
Legal Counsel

JM/jh

cc: Michael Ryan, Managing Director
Canadian Paraplegic Association

D. L. Mowat, Executive Director
B.C. Division
Canadian Paraplegic Association

ANNEXE I

CHARLES CRANE MEMORIAL LIBRARY
University of British Columbia
1874 East Mall
Vancouver, B.C., Canada, V6T 1W5

Telex: 04-53296

Telephone (604) 228-6111

March 27, 1984

Professor Ed Ratushny,
Special Advisor
Air Accessability Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Professor Ratushny:

Please find enclosed my submission on air passenger transport and the needs of the blind or visually impaired.

I hope this material reaches you in time.

If you require explanations or if I can be of further help, please contact me.

Yours very truly,

Paul E. Thiele
Librarian and Head

PET/slm

Paul E. Thiele, B.A., M.A.
Librarian and Head,
Charles Crane Memorial Library
University of British Columbia
Vancouver, B.C.
V6T 1W5

Submission to:

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

SUBMISSION ON AIR TRAVEL AND THE BLIND OR VISUALLY IMPAIRED

Background

The needs of the blind or visually impaired vis-a-vis air travel, are small compared to those of persons with ambulatory disabilities. However, they are highly significant for the safety and well being of travellers with limited or no sight.

This submission is based on the fact that as a visually impaired academic specializing in educational support services and member of several world organizations, I do a lot of flying. My wife, who is also a university academic and totally blind is also involved in a great deal of air travel, either on her own or accompanying me. We have had a good opportunity of sampling all major Canadian air carriers and many international air lines as we have logged at least two overseas and several cross country and shorter domestic flights every year for the past sixteen years. As Communications Chairman of the Canadian Organizing Committee for 1981 - International Year of Disabled Persons, I also had the opportunity of learning about the air transport needs of a great number of visually impaired persons across Canada.

By and large, Canadian air carriers are exemplary in their attitudes toward and service provided for blind and visually impaired passengers.

. . . 2/

There are however, some areas specifically related to the safety of non or limited sighted passengers, in which there needs to be improvement and where some other countries can serve as models.

The blind or visually impaired as air travellers

As for all disabled persons, air travel often provides the shortest, fastest and least cumbersome means of travel. As for most other disability groups, the best assurance of the blind or severly visually impaired passenger's safety, is to fly with an attendant or guide.

RECOMMENDATION

It is recommended that fare concessions for the attendants of disabled air travel passengers also be extended to blind persons travelling with sighted guides.

On-board safety of blind or visually impaired air travellers

While air travel with a sighted guide may present the most ideal situation both for the visually impaired passenger and the air carrier, many blind travellers will choose independent air travel for a variety of reasons. The on-board safety of these independent travellers and even those accompanied by guides should be improved.

Currently, there appear to be no regulations regarding emergency procedures in a medium accessible to the blind or visually impaired to be carried on commercial passenger aircraft. This places the blind or sight-impaired traveller at a disadvantage compared to sighted passengers who have this information at hand in seat pockets.

The demonstrations by the flight attendants of seatbelts, life jackets and oxygen routines, also largely depend on visual learning, leaving the

. . . 3/

visually impaired traveller at a distinct disadvantage in an emergency situation. Although flight attendants on at least one major Canadian carrier, - Air Canada - have of late made a practice of asking blind passengers if they understood the visual emergency demonstration, it is doubtful whether the blind have ever been given the opportunity of 'hands-on' experience of emergency equipment, devices and procedures.

RECOMMENDATION

It is recommended that every commercial passenger aircraft in Canada carry at least one copy of the standard emergency instructions in braille.

Moreover, it is recommended that every commercial passenger aircraft in Canada carry at least one raised-line, tactile drawing or graphic - similar to the print version, located in seat pockets, - showing emergency exits, washrooms and other pertinent passenger safety and comfort features of that particular aircraft.

It is further recommended that every commercial passenger aircraft be fitted with raised tactile signage on emergency exits and washroom doors for the benefit of passengers with impaired vision. This tactile signage should be in raised, san-serif letters and/or Arabic numerals, so that it may be easily read by touch, and in brightly contrasting colours (e.g. black/white or red/white). This tactile signage should either be installed in addition to the present non-tactile signage, and should have letter heights of a minimum of 25 mm and raised a minimum of 3 mm, or replace the present non-tactile signage with standard letter sizes, but in raised tactile format. Suggested minimum dimensions are based on draft 9/3/54 of Section 3.7 (formerly Section 10) of the British Columbia Building Code sub-section 3.7.3.19(1) "Signage and Directional Guides", Ministry of Municipal Affairs, Victoria, B.C., The Federal Government Supply and Services adheres informally to these standards and the National Research Council has been requested to make the signage part of the special building code into a Canada-wide standard for public buildings as well as public conveyances.

. . . 4/

N.B. It should not be necessary to install signage in braille, as the majority of sight-impaired persons are either familiar with or can easily be taught recognition of print alphabet raised line lettering. Braille, although an important medium for the blind, is used as a major communication form by only 1.5 - 3% of Canada's and North America's blind population according to National Library of Canada and Library of Congress statistics.

It is further recommended that Canadian air passenger carriers arrange or contract with appropriate knowledgeable agencies or individuals to conduct regular in-service or original flight training sessions for ground and cabin personnel on the subject of accommodating and serving visually impaired or blind passengers.

Submitted this 27th day of March, 1984, University of British Columbia, Vancouver, B.C.

Yours very truly,

Paul E. Thiele,
Librarian and Head

cc: Canadian Council of the Blind
Coalition of Provincial Organizations of the Handicapped
BOOST - Blind Organization of Ontario
Canadian National Institute for the Blind

ANNEXE J

Saskatchewan Council for Crippled Children and Adults

HEAD OFFICE:
1410 KILBURN AVE.
SASKATOON S7M 0J8
TELEPHONE (306) 653-1694
TRANSPORTATION DEPT. 384-8828

REGINA BRANCH – 825 McDONALD ST.
REGINA S4N 2X5
569-9048

YORKTON BRANCH – 162 BALL ROAD
BOX 1011, YORKTON S3N 2X3
782-2463

SWIFT CURRENT BRANCH – 1550 NORTH RAILWAY ST. WEST
BOX 1226, SWIFT CURRENT S9H 3X4
773-2076

PRINCE ALBERT BRANCH – 18 - 17th ST. WEST
PRINCE ALBERT S6V 3X2
764-9752

March 22, 1984

Air Accessibility Standards,
Office of The Honorable
Lloyd Axworthy,
Transport Canada,
OTTAWA, Ontario
K1A ON5

ATTENTION: Mr. Ed Ratushny

Dear Mr. Ratushny:

First of all, let me thank you for the opportunity to respond to your accessibility standards as set forth under the title of Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons. Being a disabled individual myself, I have always found all the air carriers and staff more than cooperative in trying to meet my personal needs to ensure a safe quality flight.

Although, there are many things that could be done, I wish to thank the airlines for what they have done. The most significant barrier problem I have experienced is in seat allocation. The front seats are usually assigned prior to my arrival at the airport. However, I understand this is being changed in that the travel bureaus are to assign seats. One problem of rectifying this would be to assign the front row seats when the ground personnel are assigning seats and leaving the seats vacant in the event a handicapped person is travelling and has not been assigned a seat. The other obstacle is that the arm rests are not removeable. That means if they could fold out of the way it would facilitate transferring. In transferring a person from a wheelchair to a seat the staff seem to be fairly competent and simply by asking the individual instructions as to how to facilitate the transfer would greatly assist.

I believe that all regulations should apply to all flights other than maybe the extremely small carriers who cannot facilitate this into their aircraft at the present time.

Accessible washrooms while desireable, are not always feasible. How-

...2

ever, if provisions could be made in future aircrafts it would be desireable. I have always found the baggage handling and personal assistance in all air terminals to be of an adequate standard. The issues of self reliance and self determination are probably the best handled by directly asking the individual person with the handicap how they would prefer to be handled at each air terminal prior to boarding and deboarding.

The new wheelchairs as provided by Air Canada in the Toronto terminal are a great boon to handicapped travellers. However, the braking mechanism on top of the detachable rear wheels do sometimes get in the way for a person trying to manouever the wheelchair on their own. Perhaps, a new braking mechanism could be established.

In the event that front seats cannot be assigned, perhaps consideration could be given to the wheelchair passengers being provided seats in the first class section as an alternate option to having to be physically carried to another seat past the first row. I envision problems with this as many people would rather travel in the first class section than in the main body of the aircraft. However, this should be used as a last resort only.

Ramp loading has proved a great boon rather than having to carry wheelchairs up the stairs into the aircraft. This is not only cumbersome for the individual in the wheelchair but could result in back injury to the airline personnel carrying the individual up the stairs and down the stairs. Lastly, if at all possible it would be preferrable to have the person transferred to the airlines special wheelchairs as close to boarding time as possible. The problem encountered here is with the baggage handling and ensuring that their personal wheelchair is able to make it into the cargo bay.

Again, I do not have many specifics amd I think most of these could be incorporated very cheaply and I thank you again for your opportunity in allowing me to respond to these accessibilities. A copy of your findings would be greatly appreciated.

Yours sincerely,

Paul D. Charlebois
Administrator - Orthopaedics/
Technical Services

PDC/de

Office of the Minister
Transport Canada

Cabinet du Ministre
Transports Canada

Place de Ville
Ottawa
K1A 0N5

ANNEXE K

STANDARDS OF ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL BY DISABLED PERSONS

I have been appointed by the Honourable Lloyd Axworthy, Minister of Transport, to develop a draft set of standards of accessibility to govern air carriers in the level of services provided to disabled passengers. The Terms of Reference are enclosed, together with "Background" which briefly provides the context for this project. It should be noted that the recent amendments to the Canadian Human Rights Act and the coming into force of section 15 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms in April of 1985, make it particularly important that workable solutions be found to the problems in this area.

This mandate is obviously broad and complex and there are not likely to be ready solutions for many of the issues, particularly within the time frame which has been established. Nevertheless, I will be seeking to engage in broad consultations followed by analysis with a view to making recommendations by the end of May.

I propose to receive written comments until the end of March. Public hearings or meetings will not be possible. However, if any personal meetings are requested, every attempt will be made to accommodate them during the early part of April.

Your own comments and suggestions would be most valuable to me and I would appreciate hearing from you, in writing, at the following address:

Air Accessibility Standards,
Office of the Honourable Lloyd Axworthy,
Transport Canada,
Ottawa, Ontario. K1A 0N5

Some basic questions which come to mind are the following:

-- What are the most significant barriers and problems experienced by the various disabled communities in travelling by air? (Specific examples based on actual experience would be particularly helpful). What minimum performance standards, on the part of carriers would overcome or alleviate such difficulties?

-- What are the most significant problems perceived by the air carriers in accommodating various disabled passengers? (Again, specific examples would be valuable). What special measures have been taken to date in accommodating disabled passengers? What has been the cost of such measures? What is the estimated cost of making further accommodations which are being requested?

. . . 2

Canada

6&5
Canada

-- To what aircraft or flights should the regulations apply? Should attempts be made to develop different regulations for different kinds or classes of aircraft?

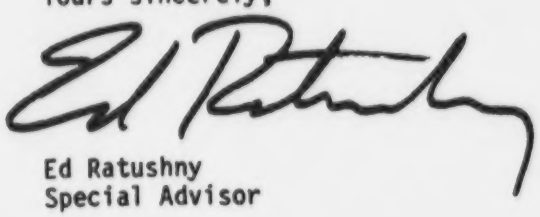
-- What vehicle features should be available (accessible washrooms? moveable armrests? etc.)? What provisions should be made to allow safe, dignified boarding? What special provisions should be made for the carriage of wheelchairs and wet-cell wheelchair batteries? What provision should be made for communication with sensory impaired passengers? What personal assistance should be provided by carriers in terminals (e.g., baggage handling)? What level of training should carriers be required to provide to their staff in serving disabled passengers? How should the issues of self-reliance and self- determination be dealt with?

-- Although the objective is to establish binding regulations, are there some issues which are not yet "ripe" for formal regulation? If so, should attempts be made to develop, in conjunction with the regulations, a series of "guidelines" or "recommended practices" while further experience and information is gathered?

Of course, these questions are illustrative rather than comprehensive and comments will be welcome on any matters related to the terms of reference.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,



Ed Ratushny
Special Advisor

Enclosures

BACKGROUND

On January 19th of this year, the Honourable Lloyd Axworthy released the Government's Policy on the Transportation of Disabled Persons. If you do not have a copy, you may obtain by writing directly to Mr. Axworthy c/o House of Commons, Ottawa.

In the Preface of this document, Mr. Axworthy said:

> I fully recognize that this policy is stated in the form of general principles. Our success in this area will be judged, ultimately, not by general statements but by the reality of improving the mobility of thousands of Canadians so that they may praticipate in our society with greater freedom and equality.

In moving towards that reality, the Minister has taken initiatives towards the development of accessibility standards for the various modes of transportation.

With respect to transportation by rail, the Railway Transport Committee has established a special committee to prepare and submit a set of accessibility standards to the Railway Transport Committee for the preparation of regulations. Transport Canada, itself, is in the process of developing accessibility standards for Marine transportation and for the Roadcruiser project in Newfoundland. Since travel by motor coach presently falls within provincial jurisdiction, Mr. Axworthy urged his provincial counterparts at the last meeting of Ministers on December 5th, 1983, to accelerate the development of accessibility standards for presentation at the next Council of Ministers Meeting this Fall.

With respect to air travel, Mr. Axworthy appointed two Special Advisors to develop accessibility standards for services provided by air carriers and at Transport Canada's airports respectively. Patricia Falta, an architect and professor at the University of Montreal will examine the levels of accessibility at Transport Canada airports. Ed Ratushny, a professor at the Ottawa Law School and Director of the Human Rights Research and Education Centre will develop draft standards of accessibility for air carriers.

TERMS OF REFERENCE

Development of Draft Accessibility Standards for Air Carriers

1. To develop appropriate draft standards for air carriers in Canada with respect to flight accessibility for disabled and elderly individuals.

2. To develop such draft standards in a form:

   (a) suitable for enactment by the Minister of Transport as regulations under the Aeronautics Act;

   (b) suitable for recommendation to the Governor-in-Council for enactment under the Canadian Human Rights Act; and,

   (c) having regard to the coming into force of Section 15 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms on April 17, 1985.

3. To develop such draft standards in full consultation with affected sectors such as air carriers, suppliers, regulatory authorities, other levels of government, unions, representatives of elderly and disabled persons and, particularly, the Canadian Human Rights Commission.

4. To include with such draft standards any related observations or recommendations which might assist in the improvement of accessibility to air travel by disabled persons.

5. To report to the Minister of Transport by May 31, 1984.

Airline Tariff Publishing Company, Agent
CANADIAN GENERAL RULES TARIFF NO. CGR-1

15th Revised Page 37
Cancels 14th Revised Page 37

SECTION I — GENERAL RULES

RULE

33 TRANSPORT OF DISABLED PASSENGERS (Applicable to AC, CP, GX, WD, X, QB and UH only. Applicable to ND, OPV and PW except as provided in Rule 6015 - (PASSENGER ON STRETCHERS) and Rule 195(P) (INCUBATORS).)

(A) DEFINITIONS - Passengers shall be considered disabled when their physical, medical or mental condition requires individual attention on enplaning, deplaning, during flight, in an emergency evacuation or during ground handling which is normally not extended to other passengers.

(1) Ambulatory - a person who is able to move about within an aircraft unassisted.
(2) Non-Ambulatory - a person who is not able to move about within the aircraft unassisted.
(3) Self-reliant - a person who is independent, self-sufficient and capable of taking care of all physical needs during flight, and who requires no special or unusual on-board attention beyond that afforded to the general public, except that assistance in boarding and deplaning may be required.
(4) Non-self-reliant - a person who is incapable of self-care during a flight.
(5) Determination of Self-reliance - the carrier will normally accept the disabled persons determination as to self-reliance.
(6) Assistant - an able-bodied person physically capable of assisting a disabled passenger to an exit in the event of an emergency, and who will attend to the personal needs of that passenger during flight, where such is required.
(7) Wheelchair-Bound Athlete - a non-ambulatory person with upper body and arm development such as to make him/her physically capable of egressing an aircraft in an emergency with minimal assistance, and who is a member of a bona-fide sports organization.
(8) Random Seating - the assignment of any passenger seat on the main deck of an aircraft except a seat in a row of seats at an emergency exit.
(9) Planned Seating - the assignment of passenger seats at or near the end of an evacuation line to an exit which, in general, will be floor level exit.

(B) ACCEPTANCE OF DISABLED PASSENGER

(1) Carrier will refuse to transport or will remove at any point, any passenger whose mental or physical condition is such as to render him incapable of caring for himself without assistance, unless -
(a) he is accompanied by an attendant who will be responsible for caring for him enroute, and
(b) with the care of such attendant, he will not require unreasonable attention or assistance from employees of the carrier.

(Continued on next page)

For explanation of abbreviations, reference marks and symbols used but unexplained hereon, see pages 7 and 8.

ISSUED: APRIL 27, 1984
EFFECTIVE: JUNE 15, 1984
(Printed in U.S.A.)
CORRECTION NO
1717

33 TRANSPORT OF DISABLED PASSENGERS (Continued)

(B) ACCEPTANCE OF DISABLED PASSENGER (Continued)

(2) (Applicable to AC, CP GX, ND, PV, PW, QB and UH only.) Disabled passengers will be accepted for transportation as outlined in the following:

Disability	Assistant Required	Maximum No. Per Flight
Blind	No	No limit
Deaf	No	No limit
Blind and deaf	Yes	No limit
Mentally Handicapped/Self-Reliant	No	No limit
Mentally Handicapped/Non-Self-Reliant	Yes	No limit
Ambulatory/Self-Reliant	No	No limit
Ambulatory/Non-Self-Reliant	Yes	No limit
Non-Ambulatory/Non-Self-Reliant	See Chart Below	
Non-Ambulatory/Self-Reliant	See Chart Below	

Non-Ambulatory/Non-Self-Reliant WCHC
Non-Ambulatory/Self-Reliant WCHP

	RANDOM SEATING WCHP & WCHC (Note 2) WITHOUT AN ASSISTANT	RANDOM SEATING ADDITIONAL WITH AN ASSISTANT	PLANNED SEATING WCHP & WCHC (Note 2) WITHOUT AN ASSISTANT	PLANNED SEATING ADDITIONAL WITH AN ASSISTANT	TOTAL RANDOM & PLANNED SEATING (Note 4)	MAXIMUM OF WCHC WITH AN ASSISTANT (Note 2)
B747	9	9	9	9	36	5
B747 Combi	7	7	7	7	28	4
L1011	6	6	6	6	24	4
L1011-500	4	4	4	4	16	3
DC-10	6	4	5	5	20	3
B767	4	3	3	3	13	2
DC8-S	4 (Note 1)	4	4	4	16	4
B727-200	3	2	2	4	11	4
B727-100	2	1	1	2	6	2
B727-100C (PW)	1	1	1	1	4	1
DC9	7	1	2	2	7	2
B737	3	2	2	2	9	2
B737 Combi (PW)	1	2	1	1	5	1
B737 Combi (ND)	1	1	No Planned Seating		2	1
BAC 111	1	1	1	1	4	1
FKF	1	1	No Planned Seating		2	1
CV580	1	1	No Planned Seating		2	1
HS748	2	2	No Planned Seating		4	1

NOTE 1: No more than 2 each per cabin on DC8's.

NOTE 2: WCHC passenger category must be attended. WCHC passengers must be included, computing total allowable in combined Planned and Random Seating.

NOTE 3: Planned Seating will be in accordance with Transport Canada Guidelines and published in airlines' publications.

NOTE 4: The number of disabled passengers and the number of attendants required may be altered by an air carrier in the case of handicapped athletes attending their sporting events.

(3) (a) MEDICAL CLEARANCE
Carrier reserves the right to require a medical clearance from the Company Medical Authorities if travel involves any unusual risk or hazard to the passenger or to other persons (including, in cases of pregnant passengers, unborn children).

(b) (Applicable to ND only) Carrier reserves the right to require a medical clearance from a medical authority if travel involves any unusual risk or hazard to the passenger or the other persons (including, in cases of pregnant passengers, unborn children).

(Continued on next page)

For explanation of abbreviations, reference marks and symbols used but unexplained hereon, see pages 7 and 8.

Airline Tariff Publishing Company, Agent
CANADIAN GENERAL RULES TARIFF NO. CGR-1

18th Revised Page 39
Cancels 17th Revised Page 39

RULE	SECTION I— GENERAL RULES

33 TRANSPORT OF DISABLED PASSENGERS (Continued)

(C) SEATING RESTRICTIONS
Disabled passengers will not be permitted to occupy seats in designated emergency exit rows, over-wing emergency exit rows or where the ventral stair may have to be used as an emergency exit or the upper deck of the B747.

(D) Reservations should be made at least 24 hours in advance of travel, advising the carrier as to the nature of the disability and assistance required so that carrier arrangements can be made. Carrier will make every effort to accommodate passengers who fail to make reservations 24 hours in advance.

(E) ACCOMPANYING ASSISTANTS FARE
(1) (Applicable to AC and QB only.) An assistant accompanying a disabled passenger will be assessed 50% of the applicable fare, subject to the terms and conditions of such fare being met, and provided a medical certificate is presented at time of check in indicating prior approval from company medical authorities confirming disabled passengers need for an accompanying assistant.
(2) (Applicable to CP and ND only for transportation wholly within Canada.) When required by the carrier pursuant to paragraph (B)(2) above, one assistant accompanying a disabled passenger will be assessed 50 percent of the applicable fare, subject to the terms and conditions of such fare being met, and provided that a medical certificate confirming the disabled passenger's need for an accompanying assistant in a form acceptable to carrier is presented to carrier at time of check in.
(3) (Applicable to PW for transportation wholly within Canada.) During the period April 10, 1984 through October 28, 1984 inclusive when required pursuant to paragraph (B)(2) above, one assistant accompanying a disabled passenger will be assessed 50 percent of the applicable fare subject to the terms and conditions of such fare being met.
■(4) (Applicable to PV only.) When required by the carrier pursuant to paragraph (B)(2) above, one assistant accompanying a disabled passenger will be assessed 50 percent of the applicable full economy class fare, subject to the terms and conditions of such fare being met, and provided that a medical certificate confirming the disabled passenger's need for an accompanying assistant in a form acceptable to carrier is presented to carrier at time of check in.

(F) ACCEPTANCE OF MOBILITY AIDS
In addition to the regular free baggage allowance provided in Rule 220, carrier will accept the following items which must be stowed in the Baggage Compartment:
(1) manually operated wheelchairs and walkers
(2) wheelchairs with nonspillable batteries with terminals disconnected and taped.
(3) (Not applicable to AC, GX, ND, PV, QB or UH; not applicable to PW except for transportation on B767 aircraft ;and applicable to CP only for transportation on B747, DC-10-10 and DC 10-30 aircraft.)
wheelchairs with spillable wet cell batteries on certain types of aircraft with terminals disconnected and taped providing they can be securely fastened in an upright position and protected against contact with other articles. Carrier requires twenty-four hour notice for carriage of spillable wet cell battery operated wheelchair.
(4) Crutches and canes may be retained in the passengers custody provided they are stowed in accordance with the carriers safety regulations.
(5) (Applicable to AC only.) Wheelchairs with spillable wet cell batteries (A) on wide body aircraft such as B747 L101 when loaded in an LD3 baggage container in an upright position batteries must be disconnected at both terminals capped to prevent short circuits and must be secured to wheelchair with non-conductive material. (B) On narrow body aircraft such as DC9, DC8, B727 when stored in a kimpack battery kit container in a non upright position to protect against contact with other articles (containers available from carrier at no cost to passenger) carrier requires twenty four hours notice for carriage of spillable wet cell battery operated wheelchair.
(6) (Applicable to GX only.) Wheelchairs with spillable wet cell batteries on Convair 580 Aircraft, when stored in a Kimpack Battery Kit Container in a non-upright position to protect against contact with other articles. Carrier requires 24 hours notice for carriage of spillable wet cell operated wheelchair.
(7) (Applicable to QB only). Wheelchairs with spillable wet cell batteries on B737, BAC 1-11 aircraft, when stored in a Kimpact Battery Kit Container in a non upright position to protect against contact with other articles (containers available from carrier at no cost to passenger) carrier requires 24 hours notice for carriage of spillable wet cell battery operated wheelchair.

(G) DOGS TRAINED TO LEAD THE BLIND AND/OR ASSIST THE DEAF
Carrier accepts for transportation, without charge a properly harnessed dog trained to lead the blind, and/or assist the deaf, when it accompanies a passenger with impaired vision/hearing dependent upon such dog. The dog will be permitted to accompany such passenger into the cabin, but will not be permitted to occupy a seat.

(H) Carrier is not liable for its refusal to transport any passenger or for its removal of any passenger in accordance with the preceding paragraphs of this Rule, but such carrier will at the request of the passenger, refund in accordance with Rule 260 (REFUNDS - INVOLUNTARY).

(I) (Applicable to PW only.) A disabled passenger may travel via any fare type offered subject to the terms and conditions of the governing rules for the fare type being used.

For explanation of abbreviations, reference marks and symbols used but unexplained herein, see pages 7 and 8.

ISSUED: APRIL 27, 1984 | EFFECTIVE JUNE 15, 1984

(Printed in U.S.A.)

CORRECTION NO. 1719

TRANSPORT CANADA GUIDELINES FOR TRANSPORTATION OF NON-AMBULATORY PASSENGERS BY AIR (5)

Aircraft	Old Rule 33			New Guidelines					
	Random Seating			Random Seating + Planned Seating(3)					
	Unattended	Attended	Maximum Number	Unattended	Attended	Unattended	Attended	Maximum Number	Wheelchair Athletes(4)
B747	12	12	24	9	9	9	9	36	54
747(combi)(1)	10	10	20	7	7	7	7	28	42
L1011	10	10	20	6	6	6	6	24	36
L1011(500)				4	4	4	4	16	24
DC10	10	10	20	6	4	5	5	20	30
767				4	3	3	3	13	20
DC8-S	8	8	16	4	4	4	4	16	24
727(200)	4	4	8	3	2	2	4	11	17
727(100)(new)				2	1	1	2	6	9
727(100)(combi)				1	1	1	1	4	6
DC9	2	2	4	2	1	2	2	7	11
737	4	4	8	3	2	2	2	9	14
737(P.W.combi)	2	2	4	1	2	1	1	5	8
737(Nord combi)				1	1	no planned seating(2)		2	4
BAC 111	2	2	4	1	1	1	1	4	6
707(Charter)				4	3	3	4	14	21

(1) Combi. - combination passengers and freight
(2) Due to aircraft configuration, cabin not readily accessible to pilots to aid cabin attendants in emergency.
(3) Planned Seating - Total unattended to be calculated now on the basis of random seating total unattended plus planned seating total unattended which in most cases increases the maximum number of unattended which can be carried; e.g. on the B747, total unattended now equals 9 + 9 or 18 in contrast with 12 under the old system.
(4) Air carriers may propose some variance on these numbers to allow for a mix of non-ambulatory and wheelchair athletes. Sports organizations would need to reserve well in advance to ensure special consideration.
(5) These guidelines will also apply to non-Canadian carriers operating in Canada as of July 1, 1983.

TRANSPORTATION OF DISABLED PASSENGERS

The following Recommended Practices are for the guidance of air carriers for the transportation of disabled passengers. The information and procedures hereunder have been developed from the tariff provisions - Rule 33 of some member air carriers.

It must be recognized that not all of these Recommended Practices can be adhered to by all air carriers because of the difference in size of aircraft operated.

(A) DEFINITIONS

Passengers shall be considered disabled when their physical, medical or mental condition requires individual attention on enplaning, deplaning, during flight, in an emergency evacuation or during ground handling which is normally not extended to other passengers.

1. Ambulatory - a person who is able to move about within an aircraft unassisted.
2. Non-Ambulatory - a person who is not able to move about within the aircraft unassisted.
3. Self-Reliant - a person who is independent, self-sufficient and capable of taking care of all physical needs during flight, and who requires no special or unusual on-board attention beyond that afforded to the general public, except that assistance in boarding and deplaning may be required.
4. Non-Self-Reliant - a person who is not capable of self-care during a flight - assistant (personal attendant) required.
5. Determination of Self-Reliance - the carrier will normally accept the disabled person's determination as to self-reliance.
6. Assistant (Personal Attendant) - an able-bodied person physically capable of assisting a disabled passenger to an exit in the event of an emergency, and who will attend to the personal needs of that passenger during flight, where such is required.
7. Wheelchair-Bound Athlete - A non-ambulatory person with upper body and arm development such as to make him/her physically capable of egressing an aircraft in an emergency with minimal assistance, and who is a member of a bone-fide sports organization.
8. Random Seating - the assignment of any passenger seat on the main deck of an aircraft except a seat in a row of seats at an emergency exit.
9. Planned Seating - the assignment of passenger seats at or near the end of an evacuation line to an exit which, in general, will be floor level exit.

(B) ACCEPTANCE OF DISABLED PASSENGERS

1. Carrier will refuse to transport or will remove at any point, any passenger whose mental or physical condition is such as to render him incapable of caring for himself without assistance, unless -

   (a) he is accompanied by an attendant who will be responsible for caring for him enroute, and

   (b) with the care of such attendant, he will not require unreasonable attention or assistance from employees of the carrier.

2. Disabled passengers will be accepted for transportation as outlined in the following:

Disability	Assistant Required	Max. No. Per Flight
Blind	No	No limit
Deaf	No	No limit
Blind and Deaf	Yes	No limit
Ambulatory/Self-Reliant	No	No limit
Ambulatory/Non-Self-Reliant	Yes	No limit
Non-Ambulatory/Non-Self-Reliant	See Chart Below	
Non-Ambulatory/Self-Reliant	See Chart Below	

Non-Ambulatory/Non-Self-Reliant WCHC
Non-Ambulatory/Self-Reliant WCHP

	RANDOM SEATING WCHP & WCHC (Note 2)		PLANNED SEATING WCHP & WCHC (Note 2)		TOTAL RANDOM & PLANNED SEATING (Note 4)	MAXIMUM OF WCHC With Assistant (Note 2)
	Without Assistant	Additional with Assistant	Without Assistant	Additional With Assistant		
B747	9	9	9	9	36	5
B747 Combi	7	7	7	7	28	4
L1011	6	6	6	6	24	4
L1011-500	4	4	4	4	16	3
DC-10	6	4	5	5	20	3
B767	4	3	3	3	13	2
DC8-S	4 (Note 1)	4	4	4	16	4
B727-200	3	2	2	4	11	4
B727-100	2	1	1	2	6	2
B727-100C (PW)	1	1	1	1	4	1
DC9	2	1	2	2	7	2
B[illegible]	3	2	2	2	9	2
B737 Combi (PW)	1	2	1	1	5	1
B737 Combi (ND)	1	1	No Planned Seating		2	1
BAC 111	1	1	1	1	4	1
FKF	1	1	No Planned Seating		2	1
CV580	1	1	No Planned Seating		2	1
HS748	2	2	No Planned Seating		4	1

Note 1: No more than 2 each per cabin on DC8's.
Note 2: WCHC passenger category must be attended. WCHC passengers must be included, computing total allowable in combined Planned and Random Seating.
Note 3: Planned Seating will be in accordance with Transport Canada Guidelines and published in airlines' publications.
Note 4: Wheelchair-bound athletes travelling to/from an organized sports meeting for the handicapped may be carried in excess of the numbers above but not in excess of 150% (plus ½, if necessary to make a whole number) of that number. Under these conditions assistants are not required. In application this does not require that all non-ambulatory passengers on-board be wheelchair-bound athletes.
Note 5: The above figures were computed from Transport Canada's Guidelines entitled "Carriage of Non-Ambulatory Passengers on Large Turbo-Jet Aeroplanes".

3. Carrier will transport passengers with mental disabilities

(a) Accompanied mentally handicapped persons are accepted.

(b) Unaccompanied mentally handicapped passengers capable of self care are accepted.

4. Medical Clearance

Carrier reserves the right to require a medical clearance from the Company Medical Authorities if travel involves any unusual risk or hazard to the passenger or to other persons (including, in cases of pregnant passengers, unborn children). Individual carriers should be consulted as to their requirements.

(C) RESERVATIONS

Reservations should be made at least 24 hours in advance of travel, advising the carrier as to the nature of the disability and assistance required so that carrier arrangements can be made. Carrier will make every effort to accommodate passengers who fail to make reservations 24 hours in advance.

When making reservations for disabled passengers, airlines are to include the following information in the Passenger Name Record as an SSR item:

BLND - Blind passenger, specify if accompanied by seeing eye dog

DEAF - Deaf passenger, specify if accompanied by a dog trained to assist the deaf

MEDA - Medical case, including stretcher (company medical clearance required)

WCHR - R for Ramp - passenger can ascend/descend steps and make own way to/from cabin seat but requires wheelchair for distances to/from aircraft.

WCHS - S for Steps - passenger cannot ascend/descend steps but is able to make own way to/from cabin seat. Requires wheelchair for distance to/from aircraft or mobile lounge and must be carried up/down steps.

WCHP - P for Partially Immobile - passenger completely immobile but self-reliant. Requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up/down steps and to/from cabin seat. May travel without an attendant. (For travel on Canadian carriers only).

WCHC - C for Cabin Seat - passenger completely immobile. Requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up/down steps and to/from cabin seat.

Note: For non-Canadian carriers WCHP and WCHC are considered as WCHC. Indicate in the SSR item whether attendant required or not when travel involves a non-Canadian carrier.

(D) SEATING RESTRICTIONS

Disabled passengers will not be permitted to occupy seats in designated emergency exit rows, over wing emergency exit rows or where the ventral stair may have to be used as an emergency exit or the upper deck of the B747.

(E) ACCEPTANCE OF MOBILITY AIDS

In addition to the regular free baggage allowance, carrier will normally accept the following items which must be stowed in the Baggage Compartment:

1. manually operated wheelchairs and walkers
2. wheelchairs with nonspillable batteries with terminals disconnected and taped.
3. wheelchairs with spillable wet cell batteries on certain types of aircraft with terminals disconnected and taped providing they can be securely fastened in an upright position and protected against contact with other articles. Carrier requires twenty-four hour notice for carriage of spillable wet cell battery operated wheelchair - check with carrier for acceptance details.
4. crutches and canes may be retained in the passengers' custody provided they are stowed in accordance with the carriers safety regulations.

(F) DOGS TRAINED TO LEAD THE BLIND AND/OR ASSIST THE DEAF

Carrier accepts for transportation, without charge a properly harnessed dog trained to lead the blind, and/or assist the deaf, when it accompanies a passenger with impaired vision/hearing dependent upon such dog. The dog will be permitted to accompany such passenger into the cabin, but will not be permitted to occupy a seat.

Special Passenger Processing

3 Boarding and Deplaning Assistance to Passengers at Stations not covered in Section 2 above (cont.)

.13 Deplaning Assistance: (cont.)

2 Off Gate Parking: Same as item one above, except Passenger Service Personnel will be positioned at the foot of the aircraft stairs, accompany the first group of passengers to the terminal entrance area facing passengers as they enter the building, until all remaining passengers have deplaned.

3 Direct connecting passengers to appropriate gate, airline counter or TV screen for departure flight information.

4 Liaison with In-Flight Service: Except at Montreal and Toronto provide a copy of the DCF to the In-Charge Flight Attendant, prior to flight departure. (At Toronto and Montreal, the IFS bases obtain their own DCF).

.14 Boarding and Deplaning Wheelchair Passengers:

1 PASSENGER SERVICE IS RESPONSIBLE FOR:

a Advising Aircraft Services personnel:

- When a wheelchair passenger is to be boarded or deplaned requiring aircraft services assistance.

- Type of wheelchair required

- Class (F/C or EY)

- Flight/Date

b Arranging for the passenger to be available in sufficient time to avoid delays and inconvenience to other passengers.

Traitement des passagers spéciaux

3 Assistance à l'embarquement et au débarquement aux escales non énumérées au paragraphe 2 ci-dessus (suite)

.13 Assistance au débarquement: (suite)

2 Stationnement éloigné de la porte: Comme ci-dessus, sauf que le personnel du service Passagers se place au pied de l'escalier de l'avion, accompagne le premier groupe de passagers jusqu'à l'aérogare et reste à l'entrée face aux passagers qui y entrent, jusqu'à la fin du débarquement.

3 Diriger les passagers en correspondance vers la porte d'embarquement, la compagnie aérienne ou l'écran de télévision approprié, pour tout renseignement sur le départ des vols.

4 Relation avec le Service en vol: Sauf à Montréal et Toronto, remettre une copie de la transaction DCF au chef de cabine avant le départ du vol. (À Toronto et Montréal, les bases du Service en vol obtiennent leur propre DCF).

.14 Passagers en fauteuil roulant:

1 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DU SERVICE PASSAGERS:

a Informer les services Avions:

- Quand un passager en fauteuil roulant a besoin de l'assistance des services Avions à l'embarquement et au débarquement.

- Genre de fauteuil roulant voulu

- Classe (F/C ou EY)

- Vol/date

b S'assurer que le passager est disponible assez tôt pour éviter tout retard ou inconvénient aux autres passagers.

Special Passenger Processing

3 Boarding and Deplaning Assistance to Passengers at Stations not covered in Section 2 above (cont.)

.14 Boarding and Deplaning Wheelchair Passengers: (cont.)

c Handling the wheelchair passenger within the Terminal Building (between the check-in counter and the aircraft boarding point), in cases where no physical interferences or lifting is involved, Passenger Agents will be required to push wheelchair cases through loading bridges to the aircraft door in the same manner as is employed while pushing the wheelhair through the Terminal Building.

2 AIRCRAFT SERVICES PERSONNEL ARE RESPONSIBLE FOR:

a Handling wheelchair cases from the Terminal Building across the ramp and up into the aircraft.

In cases where Loading Bridges are involved and where there is physical interference (steep slopes) or lifting, Aircraft Services also handle the wheelchairs from the Terminal Building through the Loading Bridges.

NOTE 1: The WCHR (Walk ON/OFF wheelchair passenger) can walk between the aircraft boarding point and the aircraft entrance, including fixed stairs.

NOTE 2: Refer to the Ramp Operations Manual for each aircraft type for the handling of Washington Loading Chair.

3 At some terminals equipped with escalators, wheelchairs with small wheels, front and back, are used to safely convey handicapped passengers from one terminal level to another. Do not leave these passengers unattended because the wheelchairs with small rear wheels cannot be self-propelled. Offer to transfer these passengers into a self-propelled wheelchair while they remain in the terminal between flights.

Traitement des passagers spéciaux

3 Assistance à l'embarquement et au débarquement aux escales non énumérées au paragraphe 2 ci-dessus. (suite)

.14 Passagers en fauteuil roulant: (suite)

c S'occuper des passagers en fauteuil roulant dans l'aérogare (entre le comptoir d'enregistrement et le point d'embarquement), lorsque la passerelle ne présente aucun obstacle ni ne nécessite le soulèvement du fauteuil. Les agents passagers sont tenus de pousser les passagers en fauteuil roulant sur la passerelle jusqu'à la porte de l'avion de la même manière que dans l'aérogare.

2 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DES SERVICES AVIONS:

a S'occuper des passagers en fauteuil roulant de l'aérogare à la passerelle et jusque dans l'avion.

Dans les cas où l'embarquement se fait par une passerelle et que celle-ci présente des obstacles (inclinaison marquée) ou nécessite le soulèvement du fauteuil, les services Avions sont également responsables des passagers en fauteuil roulant de l'aérogare à l'avion.

REMARQUE 1: Le passager WCHR (passager en fauteuil roulant partiellement impotent) peut, au besoin, marcher entre le lieu d'embarquement et l'avion et monter un escalier non mécanique.

REMARQUE 2: Voir la publication sur les consignes de piste relatives à chaque type d'appareil (Ramp Operations Manual) pour le mode d'emploi du Washington Invalid Loading Chair.

3 On utilise, dans certaines aérogares munies d'escaliers mécaniques, des fauteuils roulants avec de petites roues à l'avant et à l'arrière pour transporter sans danger les passagers handicapés d'un niveau à un autre de l'aérogare. Ne pas laisser ces passagers seuls, car ils ne peuvent manoeuvrer les fauteuils roulants munis de petites roues à l'arrière. Leur offrir des fauteuils roulants classiques pour le temps qu'ils doivent passer à l'aérogare entre deux vols.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers

--.10 Definition of a Disadvantaged Passenger: Passengers shall be considered handicapped when their physical, medical or mental condition requires individual attention on enplaning, deplaning, during flight, in an emergency evacuation or during ground handling which is normally not extended to other passengers.

1 AMBULATORY - a passenger who is able to move about within the aircraft cabin unassisted. This includes the blind, deaf, mentally retarded.

2 NON-AMBULATORY - a passenger who is not able to move about within the aircraft cabin unassisted.

3 SELF-RELIANT - the handicapped passenger is independent, self-sufficient and capable to take care of all his physical needs in flight. He requires no special or unusual attention beyond that afforded to the general public, except that he may require assistance in boarding and deplaning.

4 NON-SELF-RELIANT - the handicapped passenger is incapable of self-care during the flight; he depends upon another person to look after his physical needs. Thus the non-self-reliant handicapped person requires a personal attentant.

Airlines will normally accept the handicapped passengers determination of whether he/she is self-reliant or not.

5 PERSONAL ATTENDANT - is any able-bodied adult having use of all limbs and eyesight, who is physically capable of assisting the handicapped person to an exit in the event of an emergency and attending to the personal needs of the handicapped passenger during flight.

.11 Exercising Care in Handling Disadvantaged Passengers: The following guidelines should be observed:

1 Passengers with physical disabilities should not be required to stand for undue lengths of time, and should be boarded early.

2 Casts should be propped up, whenever feasible.

3 Listen carefully and give full attention to passengers with speech and communication problems.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés

--.10 Définition: Sont considérés comme handicapés les passagers dont l'état physique ou mental ou l'état de santé exige une attention particulière à l'embarquement, au débarquement, pendant le vol, en cas d'évacuation ou au sol qui n'est pas normalement fournie aux autres passagers.

1 Le passager AMBULATOIRE peut se déplacer seul dans la cabine. Sont considérés comme passagers ambulatoires notamment les aveugles, les sourds et les déficients mentaux.

2 Le passager NON AMBULATOIRE ne peut se déplacer seul dans la cabine.

3 Le passager handicapé AUTONOME est indépendant et capable de s'occuper de lui-même une fois dans l'avion. Il n'exige aucune attention autre que celle prodiguée au public en général, si ce n'est l'assistance à l'embarquement et au débarquement.

4 Le passager handicapé NON AUTONOME est incapable de s'occuper de lui-même durant le vol; une autre personne doit voir à ses besoins personnels. Le passager handicapé non autonome doit donc se faire accompagner.

Les transporteurs aériens se fient généralement à la définition du handicapé, qui se dit autonome ou non.

5 ACCOMPAGNATEUR - Tout adulte ayant l'usage de ses membres et de ses yeux, physiquement capable d'amener une personne handicapée vers une issue de secours en cas d'urgence et qui voit aux besoins personnels de ce passager pendant le vol.

.11 Précautions: Appliquer les directives suivantes:

1 Les infirmes ne doivent pas rester longtemps debout et doivent monter à bord les premiers

2 Suggérer de caler le plâtre si possible.

3 Écouter très attentivement le passager souffrant de problèmes d'élocution ou de communication.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers (cont.)

.11 Exercising Care in Handling Disadvantaged Passengers: (cont.)

4 When understanding is difficult, stand in front of the passenger, speak slowly, use short, simple phrases, and use appropriate gestures.

5 Paralysed persons, who may have lost all sensation in one or more limbs, should be moved very carefully, as damage inflicted on the paralized limb may not be noticed.

6 People with weaknesses on one side of their bodies, should move or be moved toward their strong side; this is easier and safer.

7 When assisting a passenger to put on or take off a coat, dress the weak arm first, and undress the weak arm last.

8 Lead a blind person by letting him hold your arm.

9 Do all possible to avoid separating handicapped passengers from their attendants. Attendants who have accompanied a handicapped passenger to the airport but are not travelling, may be permitted to accompany the passenger to the gate area. ACF602 Terminal Departures Area Pass may be used to authorize passage through Security Controls subject to local agreement.

.12 How to put a Disadvantaged Passenger into a Wheelchair:

1 Move the wheelchair as close to the passenger as possible.

2 Lock the brakes of the wheelchair. If the wheelchair has no brakes, have someone hold it steady.

3 Ask the passenger if he/she prefers support at the waist, or under the arms.

4 Stand directly in front of the passenger. Keep your feet apart, one foot forward, knee flexed. In this position, lift from your legs, not from your back.

.13 Blind Passengers: Blind passengers are usually self-reliant. It can be assumed that a blind passenger, who needs assistance in-flight, will be accompanied by an attendant. There is no limit on the number of blind passengers that may be carried on a flight.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés (suite)

.11 Précautions: (suite)

4 Si le passager a un problème de compréhension, se tenir devant lui, parler lentement au moyen de phrases courtes et simples et utiliser les gestes appropriés.

5 Le paralytique dont au moins un membre est insensible doit être déplacé avec grand soin, car une blessure à ce membre peut ne pas être évidente.

6 Si un passager souffre de faiblesses à un côté du corps, il est plus facile et plus sûr de le déplacer, ou de le faire déplacer, vers son côté fort.

7 En aidant un passager à mettre son manteau, commencer par le bras faible; pour l'aider à l'enlever, terminer par le bras faible.

8 Pour guider un aveugle, lui laisser tenir le bras.

9 Veillez à ce que les passagers handicapés ne soient pas séparés de leur accompagnateur. Les personnes accompagnant des handicapés à l'aéroport sont autorisées à rester avec ceux-ci jusqu'à l'embarquement. L'imprimé 602 - Laissez-passer - Zone des départs - peut être utilisé pour leur permettre de passer le contrôle de sécurité, sous réserve des ententes locales.

.12 Installation dans un fauteuil roulant:

1 Approcher le fauteuil le plus près possible du passager.

2 Bloquer les roues. En l'absence de freins, demander à quelqu'un de tenir fermement le fauteuil.

3 Demander au passager s'il préfère être soutenu à la taille ou aux aisselles.

4 Se tenir directement devant le passager, les jambes écartées, un pied devant et le genou fléchi. Dans cette position, retenir le passager avec la force des jambes, et non celle du dos.

.13 Aveugles: Les aveugles sont habituellement autonomes. On présume qu'un aveugle ayant besoin d'assistance dans l'avion voyage accompagné. Il n'y a aucune limite au nombre d'aveugles par vol.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers (cont.)

.14 Deaf Passengers: Self-reliant. Would not normally require an attendant. No limit on the number of deaf passengers that may be carried on a flight.

.15 *Dogs Trained to Lead the Blind and to Assist the Deaf Passengers: Carrier accepts for transportation, without charge a dog trained to lead the blind, assist the deaf, properly harnessed, when it accompagnies a passenger with impaired vision/hearing dependent upon such dog. The dog will be permitted to accompany such passenger into the cabin, but will not be permitted to occupy a seat. Normally a maximum of two "assist" dogs will be accepted per flight, however, up to four can be carried provided that prior approval has been obtained from POC (Payload and Operations Control), who will evaluate load level, length of flight, availability of alternate flights, etc.

These dogs do not require inspection by a veterinarian when arriving in Canada from transborder or international flights. The inspection will be performed by the Customs Officer, eliminating the need to pay special services charges and inconvenience to the passenger.

When "assist" dogs cannot be approved for carriage in the passenger cabin, arrangements may be made for them to be carried in a baggage compartment subject to normal handling requirements. Assist dogs are carried with no charge when accompanying a passenger in the cabin or carried in the baggage compartment. Normal charges apply on the purchase of a "Kloud Kennel" if not supplied by the passenger. (Blind and deaf persons with "assist" dogs will be shown as OSI on passenger manifest).

EXCEPTION: All warm blooded animals, including seeing-eye dogs, entering the United Kingdom, must travel in the compartment as manifested Air Freight. They will be quarantined for 6 months after arrival. Animals transitting the U.K. will be accommodated in the animal shelter at LHR if the transit time is in excess of 2 hours.

*50-4

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés (suite)

.14 Sourds: Ces passagers sont autonomes et n'exigent habituellement pas d'assistance. Il n'y a aucune limite au nombre de sourds par vol.

.15 *Chien-guide - Sourds et aveugles: Le transporteur accepte de transporter gratuitement le chien-guide qui accompagne un sourd ou un aveugle, à condition qu'il soit en laisse. Le chien-guide peut accompagner le passager en cabine mais ne peut occuper un siège. On n'accepte habituellement pas plus de deux chiens pour un même vol, mais le nombre peut aller jusqu'à quatre avec l'autorisation préalable du Contrôle Charge marchande et Exploitation, après évaluation de facteurs tels que la charge, la durée du vol et la disponibilité d'autres vols.

Dans le cas de vols transfrontière ou internationaux, les chiens-guides ne doivent pas être examinés par un vétérinaire à leur arrivée au Canada. Un agent de douanes se charge de l'examen, supprimant ainsi les frais pour services spéciaux et l'inconvénient que cela représente pour le passager.

Si le transport d'un chien-guide en cabine est refusé, des dispositions seront prises pour le transporter dans une soute à bagages conformément aux modalités habituelles. Les chiens-guides sont transportés gratuitement, que ce soit en cabine ou dans la soute à bagages. Les frais habituels d'achat d'une cage d'Air Canada s'appliquent si le passager n'en fournit pas une. Les aveugles ou les sourds accompagnés d'un chien font l'objet d'une entrée OSI dans le manifeste passagers.

EXCEPTION: Tous les animaux à sang chaud, y compris les chiens-guides d'aveugles, se rendant au Royaume-Uni doivent voyager dans la soute comme fret aérien. À l'arrivée, ils sont mis en quarantaine pour six mois. Les animaux en transit au Royaume-Uni sont gardés dans un abri spécial à LHR quand l'escale dure plus de 2 heures.

*50-4

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers** cont.)

.15 *Dogs Trained to Lead the Blind and to Assist the Deaf Passengers: (cont.)

NOTE 1: When boarding or deplaning with a blind person who is accompanied by a guide dog, walk on his right side, allowing him to take your elbow. The dog will heel beside his master. Keep in mind that under such conditions, the dog no longer assumes his responsibilities as a guide, and therefore cannot take the master around obstacles that may be in the way.

This is the sole responsibility of the person doing the guiding.

NOTE 2: You need not be fearful in approaching Seeing Eye dogs. They are taught to accept strangers calmly, are frequently exposed to new situations and people. However, they should not be touched or petted.

NOTE 3: Airline personnel should not feed or water guide dogs. This will minimize any tendency to airsickness and keep the dog comfortable during flight.

.16 Cerebral Palsy Victim: These persons are mentally alert and capable, but suffer severe speech and mobility problems. There are no restrictions on the carriage of these passengers. To understand their speech, which is very slow, and to talk to them, stand in front of the passenger; listen carefully and do not hurry the passenger; speak slowly using short, simple phrases, and use gestures.

NOTE: Victims of Cerebral Palsy suffer varying degrees of affliction; some may not be able to walk or feed themselves without assistance. Passengers afflicted to that extent must be accompanied by a responsable adult.

4 Traitement spécial - Passagers handicapés** (suite)

.15 *Chien-guide - Sourds et aveugles: (suite)

REMARQUE 1: Comportement vis-à-vis d'un aveugle: Lorsqu'on vient en aide à un aveugle accompagné d'un chien-guide à l'embarquement et débarquement, marcher à la droite de l'aveugle et lui donner le coude. Le chien marche à côté de son maître. Il faut se rappeler que dans pareil cas c'est l'agent, et non pas le chien, qui sert de guide à l'aveugle et l'aide à contourner les obstacles.

La personne qui accompagne l'aveugle est entièrement responsable de ce dernier.

REMARQUE 2: Comportement vis-à-vis du chien: S'approcher sans crainte d'un chien-guide, car il a appris à rester calme devant les inconnus et fait constamment face à de nouvelles situations et personnes. Il ne faut toutefois ni le toucher ni le caresser.

REMARQUE 3: Ne donner ni nourriture ni eau au chien-guide. On réduite ainsi au minimum les risques de mal de l'air tout en contribuant au bien-être du chien pendant le vol.

.16 Victimes d'encéphalopathie: Ces personnes sont intellectuellement actives, mais souffrent de graves problèmes d'élocution et de motricité. Aucune restriction ne s'applique au transport de ces passagers. Comme ils parlent très lentement, il faut pour les comprendre et leur parler se tenir devant eux; il faut de plus les écouter attentivement et sans les presser et leur parler lentement au moyen de phrases courtes et simples en utilisant des gestes.

REMARQUE: Le degré de l'encéphalopathie est variable: les passagers incapables de marcher ou de manger sans aide doivent être accompagnés d'un adulte responsable.

* 50-4
**102-20

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers** (cont.)

.17 Children, Unaccompanied (Self-Reliant): This handling applies to children under 12 years of age.

1 Under 5 years of age: will not be carried on AC flights unless accompanied by an adult (12 years of age and over).

2 Ages 5 through 8 inclusive: approval of Duty Manager (or as delegated) is required on all AC flights. The following restrictions will apply:

a on all services the child must hold confirmed reservations through to destination.

b must be accompanied by parent or guardian to the airport.

c must be met and taken into the custody of a responsible adult at stopovers and destination.

d information in writing showing name and address of responsible party should be in possession of child, ACF672.

e during flight and at non-connection en route points. The flight attendant will be responsible for the child.

f at connection points and during prolonged en route delays. (See Note.) The airport passenger agent will be responsible for the child.

3 ages 9 through 11 inclusive no restrictions re Duty Manager approval but points A through F apply.

- NOTE: Unaccompanied minors will be accepted for interline travel within Canada provided:

  - The connection time at the intermediate point does not exceed four hours.

  - that unaccompanied minors will be delivered to the receiving interline carrier as soon as possible after flight arrival.

Notwithstanding the above, circumstances may prevail whereby the connection time exceeds four hours. Under these circumstances, it will be the responsibility of the delivering carrier to retain custody of the child until four hours prior to schedule flight departure at which time the child may be delivered to the receiving interline carrier.

4 Traitement spécial - Passagers handicapés** (suite)

.17 Enfants non accompagnés (autonomes): Les dispositions suivantes s'appliquent aux enfants de moins de 12 ans.

1 Enfants de moins de 5 ans: ils ne seront pas acceptés sur les vols AC sauf s'ils sont accompagnés d'un adulte (12 ans et plus)

2 Enfants de 5 à 8 ans inclusivement: L'autorisation du Directeur de district ou de son délégué est nécessaire pour tous les vols d'Air Canada. De plus, les restrictions suivantes s'appliquent:

a sur tous les services l'enfant doit avoir des places réservées jusqu'au point de destination;

b il doit être accompagné à l'aéroport par son père, sa mère ou son tuteur;

c il doit aux arrêts et à destination, être attendu par un adulte responsable qui le prendra sous sa garde;

d il doit posséder un papier sur lequel sont écrits le nom et l'adresse de la personne qui est responsable de lui, (ACF672);

e pendant le vol et aux escales où il n'y a pas de correspondance, l'agent de bord sera responsable de l'enfant;

f aux points de correspondance et lorsque les retards se prolongent en cours de voyage, l'agent passagers de l'aéroport sera responsable de l'enfant. (Voir la remarque.)

3 enfants âgés de 9 à 11 ans inclusivement: l'autorisation du Chef de district n'est pas nécessaire mais les points A à F s'appliquent.

-- REMARQUE: Les enfants non accompagnés sont acceptés au transport intercompagnies au Canada dans les conditions suivantes:

  - Le temps de correspondance au point intermédiaire ne dépasse pas 4 heures.

  - L'enfant est confié au transporteur prenant le plus tôt possible après l'arrivée du vol.

Nonobstant ce qui précède, il peut arriver que le temps de correspondance dépasse 4 heures. Dans ce cas, la responsabilité de l'enfant incombe au transporteur cédant jusqu'à 4 heures avant l'heure de départ prévue du vol de correspondance; à ce moment-là, l'enfant peut alors être confié au transporteur prenant.

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers** cont.)

.17 Children, Unaccompanied (Self-Reliant): (cont.)

-- 4 All unaccompanied children under the age of 12 years are required to have a Request for Airline Carriage of Unaccompanied Minor, ACF672. This is to be prepared at time of ticket issuance and the ticket is to be attached to the cover.

a The first page should be given to the parent or guardian at departure.

b The original is to be kept at the Originating Station on file for 2 months. Copies are included for:

i The Flight Attendant originating flight

ii The destination airport.

iii The point of transfer airport (if required)

iv The Flight Attendant - connecting flight

v The passenger copy

-- 5 If the child does not have an ACF672 at check-in time, complete the form and staple the ticket to the inside front cover. Affix a "UM" Button (Item nº 9995OZ1023) on a prominent area of the child's clothing. It will alert en route passenger agents to the need for special assistance.

4 Traitement spécial - Passagers handicapés** (suite)

.17 Enfants non accompagnés (autonomes): (suite)

-- 4 Tous les enfants de moins de 12 ans non accompagnés doivent être munis d'une Demande de transport - Mineur non accompagné (ACF672), à remplir lors de l'émission du billet. La page couverture doit être annexée au billet.

a La page couverture est remise au parent ou au tuteur au moment du départ.

b L'original est conservé dans les dossiers de l'escale d'origine pendant deux mois. Les exemplaires sont diffusés comme suit:

i Agent de bord du vol d'origine

ii Aéroport de destination

iii Aéroport de transit (s'il y a lieu)

iv Agent de bord - vol de correspondance

v Passager

-- 5 Si l'enfant se présente à l'enregistrement sans l'imprimé ACF672, en remplir un et agrafer le billet à la page couverture de l'imprimé. Poser une insigne "UM" (pièce nº 9995OZ1023) bien à la vue sur le vêtement de l'enfant, afin d'attirer l'attention des agents Passagers des escales suivantes sur le besoin d'assistance spéciale.

**102-20

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers** cont.)

.17 Children, Unaccompanied (Self-Reliant): (cont.)

6 Information regarding each unaccompanied child under 12 years of age must be included in the pre-flight advice given to -- the Flight Attendant with the use of ACF672.

7 The child must be delivered into the flight attendant's personal care before flight departure.

8 Parent or guardian accompanying the child to the airport will remain at the airport until the flight has departed.

.18 Children, Unaccompanied (Self-Reliant) - Irregular Operations:

1 ONLINE: AC will advise contact at destination if child is to arrive at destination by other than original flight. If unable to reach contact at destination we will advise contact at origin city.

2 INTERLINE:

a When delivering flight is irregular, Delivering Carrier:

- may bear expenses

- will advise contact at destination (if child is to arrive at destination by other than original flight). If unable to reach contact at destin ion, will advise contact at origin city:

- will advise receiving carrier of alternate arrangements, if any.

**102-20

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés** (suite)

.17 Enfants non accompagnés (autonomes): (suite)

6 Les renseignements sur chaque enfant non accompagné de moins de 12 ans doivent faire partie de l'avis donné à l'agent de bord -- avant le départ et être consignés sur un ACF672.

7 L'enfant doit être confié personnellement à l'agent de bord avant le départ.

8 Le père, la mère ou le tuteur de l'enfant doit demeurer à l'aéroport jusqu'au départ de l'avion.

.18 Enfants non accompagnés (autonomes) - Irrégularités d'exploitation:

1 TRANSPORTEUR UNIQUE: Si l'enfant doit arriver à destination par un vol autre que le vol prévu, Air Canada doit avertir la personne responsable au point de destination. S'il n'est pas possible d'entrer en contact avec cette dernière, avertir la personne responsable au point de départ.

2 VOL INTERCOMPAGNIES:

a Quand le vol amenant l'enfant à une première escale n'est pas le vol prévu, le transporteur cédant

- peut assumer les frais

- doit avertir la personne responsable au point de destination. S'il n'est pas possible d'entrer en contact avec cette dernière, le transporteur cédant doit avertir la personne responsable de l'enfant au point de départ;

- doit renseigner le transporteur prenant sur les dispositions de rechange éventuelles;

DECLARATION

In requesting the carrier(s) to undertake the carriage of the unaccompanied minor named on the face hereof, I agree

I confirm that I have arranged for the abovementioned minor to be accompanied to the airport on departure and to be met at stopover point and on arrival by the persons named. These persons will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled time of arrival of the flight

Should the minor not be met as stated on the face hereof, I authorize the carrier(s) to take whatever action they consider necessary to ensure the minor's safe custody including return of the minor to the airport of departure and I agree to indemnify and reimburse the carrier(s) for the necessary and reasonable costs and expenses incurred by them in taking such action.

I certify that the minor is in possession of all travel documents (passport, visa, health certificate, etc.) required by applicable laws.

To indemnify and hold harmless the carrier or carriers, their employees and agents from and against loss or damage sustained and cost and expense incurred by them in connection with the minor's travel or resulting therefrom and to release and indemnify them and hold them harmless from and against all liability other than set forth in their general conditions of carriage or tariffs

DÉCLARATION

En raison de ma demande de transport du mineur non accompagné désigné au recto, je déclare ce qui suit

Je confirme avoir pris les dispositions nécessaires pour que le mineur désigné au recto soit accompagné à l'aéroport de départ et qu'il soit accueilli aux arrêts éventuels et à l'arrivée par les personnes nommées à cet effet. Celles-ci resteront à l'aéroport jusqu'au départ de l'avion ou y seront à l'heure d'arrivée prévue du vol

Si le mineur n'était pas accueilli selon les indications portées au recto, j'autorise la ou les transporteurs à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la bonne garde du mineur y compris son retour à l'aéroport de départ, et j'accepte alors d'indemniser les transporteurs et de rembourser les dépenses raisonnables qu'ils pourraient engager à cette fin.

Je certifie que le mineur est en possession de tous les documents de voyage exigés par la législation applicable (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.)

J'accepte de garantir les transporteurs, leurs employés et agents contre toute perte ou tout dommage subi ou tous frais engagés pour le transport du mineur ou en résultant et de les dégager de toutes responsabilités autres que celles qui sont définies dans leurs conditions générales de transport ou dans leurs tarifs publiés

AIR CANADA

REQUEST FOR CARRIAGE - Unaccompanied Minor
DEMANDE DE TRANSPORT - Mineur non accompagné

Person escorting to DEPARTURE — *Accompagné au DÉPART par*

Person meeting at STOPOVER — *Pris en charge À L'ARRÊT par*

Person meeting at DESTINATION — *Accueilli À DESTINATION par*

I, the undersigned parent or guardian of the aforementioned minor, agree to and request the unaccompanied carriage of the minor named above and certify that the information provided is accurate. I accept the conditions of carriage as set forth on the reverse side of this form.

Je soussigné(e) père, mère, tuteur ou tutrice du mineur désigné ci-dessus, demande que son retour en transport de soit effectué non accompagné et accepte les conditions indiquées au verso. Je certifie que les renseignements fournis sont exacts

DEPARTURE AIRPORT — *AÉROPORT DE DÉPART*

**102-20

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers (cont.)

.18 Children, Unaccompanied (Self-Reliant) - Irregular Operations: (cont.)

- One hour prior to departure of receiving flight will deliver child to custody of Receiving Carrier.

b When receiving flight is irregular, Receiving Carrier:

- will assume custody of child

- will make alternative arrangements if necessary

- will advise contact at destination (if child is to arrive at destination by other than original flight). If unable to reach contact at destination, will advise contact at origin city;

- original receiving carrier will assume role of delivering carrier when onward transportation by a third carrier is involved.

.19 Incubator baby: Non Self-reliant. Delivery to and from the aircraft and unloading at origination, destination and intermediate connecting points (regardless of duration of connection), will be handled by ambulance attendants engaged for the purpose by the passenger or his/her associates. The Passenger Agent will take the following action:

1 AT BOARDIMG POINT: At time of check-in, determine whether or not the family or others in authority have reserved an ambulance for use on arrival at final destination and at any intermediate connecting points. Include the name of the ambulance service reserved, in the CSDX message. If an ambulance has not been reserved, advise the responsible persons that you will arrange for ambulance service to be provided at their expense. (See 4.19-2 for ordering an ambulance at CNX point or OFD through use of the CSDX).

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés (suite)

.18 Enfant non accompagnés (autonomes) - Irrégularités d'exploitation: (suite)

- doit remettre l'enfant à la garde du transporteur prenant, une heure avant le départ de l'avion de ce dernier.

b Quand le deuxième tronçon du voyage ne s'effectue pas par le vol prévu, le transporteur prenant

- doit assurer la garde de l'enfant

- doit prendre d'autres dispositions si besoin est

- doit avertir la personne responsable de l'enfant au point de destination. S'il est possible d'entrer en contact avec cette dernière, le transporteur prenant doit avertir la personne responsable au point de départ;

- quand le voyage se poursuit avec un troisième transporteur, la deuxième compagnie ayant pris l'enfant en charge à l'égard de celle-ci, joue le rôle de transporteur cédant.

.19 Bébés en couveuses: Non autonomes. Leur transport entre l'aérogare et l'avion au départ à destination et éventuellement aux points de correspondance (quelle que soit sa durée) incombe à des ambulanciers engagés par le client. L'agent Passagers doit prendre les mesures suivantes:

1 AU POINT D'EMBARQUEMENT: Au moment de l'enregistrement, déterminer si la famille ou d'autres personnes mandatées ont réservé une ambulance à destination et aux points éventuels de correspondance. Dans l'affirmative, indiquer le nom du service ambulancier dans le message CSDX. Dans la négative, informer les personnes responsables qu'une ambulance sera réservée à leur frais. (Voir l'article 4.19 paragraphe 2 - comment réserver une ambulance au point de correspondance ou à destination au moyen du message CSDX).

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers (cont.)

.19 Incubator baby: (cont.)

2 AT CONNECTING POINT AND AT DESTINATION: Upon receipt of the CSDX message, advise Aircraft Services of the existence of the Incubator baby (provide passenger's name, flight number, class) and the name of the ambulance service reserved or being booked by you in accordance with a request contained in the CSDX message.

EXCEPTION: There may be occasions when ambulance service for an Incubator baby may not be necessary. Such exemption should have a doctor's prior approval.

.20 Mentally Ill: Non Self-reliant. Require an attendant. No limit on the number that may be carried on a flight.

.21 Mentally Retarded: May be self-reliant. If so, will have been approved by Company Medical Officer for travel unaccompanied. Document the unaccompanied mentally retarded passenger as an unaccompanied child; use the ACF672-1 and the Unaccompanied Minor Pouch, item No. 99950Z 1010.

.22 Stretcher Passenger: Non Self-reliant. Requires an attendant. Limited to one stretcher passenger per flight. Delivery to and from the aircraft and unloading at origination, destination and intermediate connecting points (regardless of duration of connection), will be handled by ambulance attendants engaged for the purpose by the passenger or his/her associates. The Passenger Agent will take the following action:

1 AT BOARDING POINT: At time of check-in, determine whether or not the passenger or his associates have reserved an ambulance for use on arrival at final destination and at any intermediate connecting points. Include the name of the ambulance service reserved, in the CSDX message. If an ambulance has not been reserved, advise the passenger that you will arrange for ambulance service to be provided at his expense. (See 2 below)

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés (suite)

.19 Bébés en couveuses: (suite)

2 AU POINT DE CORRESPONDANCE ET À DESTINATION: À la réception du message CSDX, informer les services Avions de l'arrivée d'un bébé en couveuse (en donnant le nom du passager, le numéro du vol et la classe) et communiquer le nom du service ambulancier réservé au départ, ou à la réception du message CSDX.

EXCEPTION: Il peut arriver que le transport d'un bébé en couveuse n'exige pas d'ambulance; il faut alors l'autorisation préalable d'un médecin.

.20 Malades mentaux: Non autonomes, ces passagers doivent être accompagnés. Il n'y a aucune limite au nombre de malades mentaux par vol.

.21 Déficients mentaux: Certains sont autonomes. Ils peuvent voyager non accompagnés sur l'autorisation du médecin de la Compagnie. Remplir alors les mêmes documents que pour un enfant non accompagné.

.22 Passagers en civières: Non autonomes, ces passagers doivent être accompagnés. Leur nombre se limite à un par vol. Leur transport entre l'aérogare et l'avion, au départ, à destination et éventuellement aux points de correspondance (quelle que soit sa durée), incombe à des ambulanciers engagés par le client. L'agent Passagers doit prendre les mesures suivantes:

1 AU POINT D'EMBARQUEMENT: Au moment de l'enregistrement, déterminer si le passager ou d'autres personnes mandatées ont réservé une ambulance à destination et aux éventuels points de correspondance. Dans l'affirmative, indiquer le nom du service ambulancier dans le message CSDX. Dans la négative, informer les personnes responsables qu'une ambulance sera réservée à leurs frais. (Voir paragraphe 2)

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.22 Stretcher Passenger: (cont.)

2 AT CONNECTING POINT AND AT DESTINATION: Upon receipt of the CSDX message advise Aircraft Services of the existence of the stretcher case (provide passenger's name, flight number, class) and the name of the ambulance service reserved of being booked by you in accordance with a request contained in the CSDX message.

EXCEPTION: If a second stretcher case has been reserved on a flight, it will have been authorized by POC (Payload and Operations Control - Dorval).

.23 WCHP-Wheelchair-P for Paraplegic:

Paraplegic self-reliant wheelchair passenger:

- Passengers completely immobile but self-reliant; requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up or down steps to/from cabin seat.

- This category of wheelchair passenger is rehabilitated, self-reliant and capable of taking care of all physical needs in flight. He will have taken precautions to avoid the necessity of using the aircraft washrooms, and requires no special or unusual attention (except boarding and deplaning assistance) beyond that afforded the general public. May travel without a personal attendant as is shown in Chart 4.28.

.24 WCHC-Wheelchair-C for Cabin Seat:

Paraplegic/Quadraplegic-NON-self-reliant:

- Passenger completely immobile; requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up/down steps and to/from cabin seat.

*102-20

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.22 Passagers en civières: (suite)

2 AU POINT DE CORRESPONDANCE ET À DESTINATION: À la réception du message CSDX, informer les services Avions de l'arrivée d'une civière (en donnant le nom du passager, le numéro du vol et la classe) et communiquer le nom du service embulancier réservé au départ, ou à la réception du message CSDX.

EXCEPTION: On n'admet sur un même vol un second passager en civière que sur l'autorisation de la direction Contrôle charge marchande et exploitation (à Dorval).

.23 Passager en fauteuil rouland WCHP - P pour paraplégique:

Passager paraplégique autonome en fauteuil roulant:

- Le passager est paralysé mais autonome; il a besoin d'un fauteuil roulant pour se rendre à l'avion ou au salon mobile et en revenir, et doit être porté dans les escaliers et pour ses déplacements dans l'avion.

- Il s'agit de passagers rééduqués, autonomes et capables de s'occuper d'eux-mêmes dans l'avion. Ils prennent avant le départ les précautions voulues pour éviter les déplacements aux toilettes; en fait, ils n'exigent aucune attention autre que celle prodiquée au public en général, si ce n'est l'assistance à l'embarquement et au débarquement. Ils peuvent voyager seuls comme l'indique le tableau de l'article 4.28.

.24 Passager en fauteuil roulant WCHC - C pour cabine:

Passager paraplégique ou quadriplégique NON autonome:

- Le passager est complètement impotent; il a besoin d'un fauteuil roulant pour se rendre à l'avion ou au salon mobile et en revenir, et doit être porté dans les escaliers et pour ses déplacements dans l'avion.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.24 WCHC-Wheelchair-C for Cabin Seat: (cont.)

- This category of wheelchair passenger differs from the WCHP (see above) in that he suffers an additional physical/mental disability and is incapable of self-care in the flight. He is not self-reliant. This category of passenger must be accompanied
-- by an attendant. Maximum WCHC's per flight shown in Section 4.29 page 25 (bottom chart).

NOTE: If a stretcher case is being carried
-- on the same flight, WCHC maximum is reduced by one.

.25 WCHS-Wheelchair-S for Steps:

Self-reliant wheelchair:

- Passenger cannot ascent/descent steps but is able to make own way to/from cabin seat; requires wheelchair for distance to/from aircraft or mobile lounge and must be carried up/down steps.

- This category of wheelchair passenger is self-reliant; is able to walk within the aircraft.

.26 WCHR-Wheelchair-R for Ramp:

Self-reliant wheelchair:

- Passenger can ascend/descend steps and make own way to/from cabin seat but requires wheelchair for distance to/from aircraft, i.e., across ramp or to departure lounge as applicable.

- This category of wheelchair is self-reliant; is able to walk within the aircraft.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.24 Passager en fauteuil roulant WCHC - C pour cabine:

- Il s'agit de passagers qui diffèrent des précédents (passagers WCHP ci-dessus) en ce qu'ils sont affligés d'une incapacité physique ou mentale supplémentaire et sont incapables de s'occuper d'eux-mêmes durant le vol. Ils ne sont pas autonomes et
-- doivent être accompagnés. Le nombre maximal de WCHC par vol est indiqué à l'article 4.29, page 25 (tableau du bas).

-- REMARQUE: Lorsqu'un passager en civière est inscrit pour un vol donné le nombre maximal de passagers de WCHC est réduit de un.

.25 Passager en fauteuil roulant WCHS - S pour steps (escaliers):

Passager en fauteuil roulant autonome:

- Le passager ne peut ni monter ni descendre les escaliers, mais peut se déplacer seul dans l'avion; il a besoin d'un fauteuil roulant pour les longs parcours entre l'aérogare et l'avion ou le salon mobile, et il doit être porté dans les escaliers.

- Il s'agit de passagers autonomes; ils peuvent se déplacer seuls dans l'avion.

.26 Passager en fauteuil roulant WCHR - R pour ramp (aire de trafic):

Passager en fauteuil roulant autonome:

- Le passager peut monter et descendre les escaliers et se déplacer seul dans l'avion, mais il a besoin d'un fauteuil roulant pour les longs parcours entre l'aérogare à l'avion, c'est-à-dire soit pour traverser l'aire de trafic, soit pour se rendre à la salle d'embarquement, selon le cas.

- Il s'agit de passagers autonomes; ils peuvent se déplacer seuls dans l'avion.

*102-20

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.27 Providing Continuous Oxygen Supply to Passengers in Need:

1 Air Canada will accept passengers requiring continuous oxygen supply in flight for carriage on all aircraft subject to medical approval as a service to such passengers. Portable oxygen units are available at a rental fee of $40 per unit from P&S at both Dorval and Toronto.

Although oxygen units will be shipped as AOG priority, the following lead times are necessary to ensure routine delivery.

-- Canadian Stations - 24 hours

-- United States Stations - 48 hours

Overseas & Southern Stations - 72 hours

EXCEPTION: In an emergency situation such as a logging or mining accident, when a patien must be rushed to a major hospital oxygen equipment supply by a clinic or hospital may be used.

- Reservations: - Book 2 seats if Attendant not required
- Book 3 seats if Attendant required

Example: 2 SMITH/MR.R.M. OXYGEN CASE
1 JONES/MR. ATTENDANT

Include SSR item in PNR as follows:

SSR MEDA AC HK OXYGEN TRVLNG WITH ATTDNT

2 There will be no charge for the extra seat.

3 Secure medical approval and determine from Dr. the oxygen flow required in litres per minutes.

* 102-20

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.27 Fourniture d'oxygène aux passagers en ayant constamment besoin:

1 Air Canada accepte de transporter les passagers ayant constamment besoin d'oxygène pendant un vol, sous réserve d'autorisation médicale. À titre de service à ces passagers on peut, a raison de $40 chacun, louer des appareils à oxygène portatifs aux Achats et Fourniture à Dorval et à Toronto.

Les appareils sont expédiés avec la priorité AOG. Il faut toutefois respecter les délais de livraison suivants:

-- Escales canadiennes - 24 heures

-- Escales des États-Unis - 48 heures

Escales outre-mer et méridionales - 72 heures

EXCEPTION: Dans les cas extrêmes, par exemple accident en secteur forestier ou minier, lorsque le patient doit être transféré d'urgence à un centre hospitalier important, l'appareil à oxygène d'une clinique ou d'un hôpital peut être utilisé.

- Réservation - Réserver 2 places s'il ne faut pas d'accompagnateur
- Réserver 3 places si le passager doit être accompagné

Exemple: 2 SMITH/MR.R.M. OXYGEN CASE
1 JONES/MR. ATTENTENT

Introduire la transaction SSR dans le PNR comme suit:

SSR MEDA AC HK OXYGEN TRVLNG WITH ATTDNT

2 Le passager n'a rien à débourser pour la place supplémentaire.

3 Obtenir l'autorisation médicale et déterminer avec le médecin le débit d'oxygène nécessaire en litres par minute.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.27 Providing Continuous Oxygen Supply to Passengers in Need: (cont.)

4 To order oxygen units: Send a separate teletype message to each originating and stopover city. Address to Airport Manager function KK with carbon copy to (OO HH ON TR) functions and YULCKAC.

EXAMPLE:

YULKKAC YULOOAC YULHHAC YULONAC YULTRAC
YULOHAC YULRRAC YULCKAC
ATTN: YULKK CPY YULOO YULHH YULON YULTR
YULOH YULCK
RESERVE OXYGEN FOR PSGR SMITH/MR.M.FLT 105Y
25 JUN YUL YVR LPM 4 FLYING TIME 5 HRS
APRVD BY DR.ANDERSON

NOTE 1: If passenger's itinerary involves a stopover or a return flight then the Airport Manager at those stations (stopover or destination) must ensure that oxygen will be ordered.

NOTE 2: Reservations offices must advise the KK,TR,OO,HH functions of any change to passenger's itinerary as they occur.

E.G. CNXN FLT
YYTKKAC YYTOOAC YYTHHAC YYTONAC YYTTRAC
YYTOHAC YYTRRAC YULCKAC
ATTN: YYTKK CPY YYTOO YYTHH YYTON YYTTR
YYTOH YULCK
RESERVE OXYGEN FOR PSGR JONES/MR.P.FLT 605Y
26 JUN YYT/YYZ LPM 4 FLYING TIME 2:30 HRS
CNXN FLT793Y 26JUN YYZ/LAX LPM 4 TIME 5H

NOTE 1: Advice of oxygen requirement is routed to originating station only who will handle requirement for both b rding and connection points.

NOTE 2: Airport Manager at originating station must advise stopover connecting stations that oxygen has been ordered for entire flight.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.27 Fourniture d'oxygène aux passagers en ayant constamment besoin: (suite)

4 Commande d'appareils à oxygène: Envoyer un message télétimprimé distinct aux escales d'origine et intermédiaires. L'adresser au Chef d'escale, fonction KK avec copie aux fonctions (OO HH ON et TR) et à YULCKAC.

EXEMPLE:

YULKKAC YULOOAC YULHHAC YULONAC YULTRAC
YULOHAC YULRRAC YULCKAC
ATTN: YULKK CPY YULOO YULHH YULON YULTR
YULOH YULCK
RESERVE OXYGEN FOR PSGR SMITH/MR.M.FLT 105Y
25 JUN YUL YVR LPM 4 FLYING TIME 5 HRS
APRVD BY DR.ANDERSON

REMARQUE 1: Quand l'itinéraire du passager comporte un arrêt ou un vol de retour, le chef d'escale des escales en cause doit s'assurer que l'oxygène sera commandé.

REMARQUE 2: En cas de modification de l'itinéraire d'un passager, les bureaux de réservations doivent en informer à mesure les fonctions KK,TR,OO,HH.

Ex. Vols de correspondance
YYTKKAC YYTOOAC YYTHHAC YYTONAC YYTTRAC
YYTOHAC YYTRRAC YULCKAC
ATTN: YYTKK CPY YYTOO YYTHH YYTON YYTTR
YYTOH YULCK
RESERVE OXYGEN FOR PSGR JONES/MR.P.FLT 605Y
26 JUN YYT/YYZ LPM 4 FLYING TIME 2:30 HRS
CNXN FLT793Y 26JUN YYZ/LAX LPM 4 TIME 5H

REMARQUE 1: L'escale d'origine traite la demande d'oxygène pour elle-même et les escales de correspondance.

REMARQUE 2: Le Chef d'escale à l'origine doit aviser les escales de correspondance que l'oxygène a été réservé pour tout le vol.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.27 Providing Continuous Oxygen Supply to Passengers in Need: (cont.)

5 Stations: The airport Manager must order units by teletype from Purchasing & Supply - Furniture, Dorval (YULJXAC or Toronto (YYZJXAC).

Include the following in teletype:

- No. of units required
- Description of unit
- Address of consignee
- Requisition number
- Flight no. and date the passenger is travelling
- Part number
- Consignee
- Consignee Budget Centre code
-- - Budget expense code (BEC) 398
- Name of passenger requiring oxygen unit

- Purchasing supply of shipping details

6 Description of Oxygen Units:

Preferred unit:	"MEDIPAK".
Part Number:	35-30-124 - Medical Oxygen Pack.
Content:	1 Reusable shipping contaiter. 1 On board storage rack. 2 Aero-Med portable oxygen units. 2 Humidifier bottles. 2 Humidifier hoses. 1 Adult mask. 1 Child's mask 1 Cannula.
Alternate Unit:	Standard oxygen bottle.
Part Number:	35-30-117 - Oxygen cylinder.

NOTE: DO NOT USE UNAUTHORIZED EQUIPMENT AND DO NOT ACCEPT PASSENGER'S OWN EQUIPMENT.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.27 Fourniture d'oxygène aux passagers en ayant constamment besoin: (suite)

5 Escales: Le Chef d'escale doit commander les appareils par téléimprimeur aux Achats et Fourniture, à Dorval (YULJXAC) ou à Toronto (YYZJXAC).

Indiquer les renseignements suivants:

- Nombre d'appareils
- Description de l'appareil
- Adresse du destinataire
- Numéro de la demande
- Numéro du vol et date du voyage

- Numéro d'article
- Destinataire
- Centre de coût du destinataire
-- - Code dépense (BEC) 398
- Nom du passager auquel l'appareil est destiné
- Demande de confirmation des modalités d'expédition par les Achats et Fourniture

6 Description de l'appareil à oxygène:

Appareil recommandé:	"MEDIPAK"
Numéro d'article:	35-30-124 - Trousse d'oxygène thérapeutique.
Contenu:	1 emballage d'expédition réutilisable 1 rangement pour l'avion 2 appareils à oxygène portatifs Aero-Med 2 bouteilles d'humidification 2 tuyaux d'humidification 1 masxe d'adulte 1 masque d'enfant 1 canule
Substitut:	Bouteille d'oxygène standard
Numéro d'article:	35-30-117 - Bouteille d'oxygène

REMARQUE: NE PAS EMPLOYER D'AUTRE APPAREIL SANS AUTORISATION; NE PAS ACCEPTER L'APPAREIL DU PASSAGER.

*102-20

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.27 Providing Continuous Oxygen Supply to Passengers in Need: (cont.)

7 Number of Units required:

PART NUMBER 35-30-124 (preferred unit)

Flow rate - 2 LPM

Flight duration:

0 - 8 hours	1 pack
8 - 16 hours	2 packs

Flow rate - 4 LPM

Flight duration:

0 - 4 hours	1 pack
4 - 8 hours	2 packs
8 - 12 hours	3 packs

PART NUMBER 35-30-117 (alternate unit)

Flow rate - 2 LPM

Flight duration:

0 - 2:00 hours	1 cylinder
2 - 4:30 hours	2 cylinder
4:30 - 7:00 hours	3 cylinder
7:00 - 9:00 hours	4 cylinder
9:00 - 11:00 hours	5 cylinders (maximum)

Flow rate - 4 LPM

Flight duration:

0 - 1:00 hour	1 cylinder
1:00 - 2:30 hours	2 cylinder
2:30 - 3:30 hours	3 cylinder
3:30 - 5:00 hours	4 cylinder
5:00 - 6:00 hours	5 cylinders (maximum)

*102-2G

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.27 Fourniture d'oxygène aux passagers en ayant constamment besoin: (suite)

7 Nombre d'appareils:

NUMERO D'ARTICLE 35-50-124 (appareil recommandé)

Débit d'oxygène - 2 L/min

Durée du vol:

moins de 8 heures	1 trousse
de 8 à 16 heures	2 trousses

Débit d'oxygène - 4 L/min

Durée du vol:

moins de 4 heures	1 trousse
de 4 à 8 heures	2 trousses
de 8 à 12 heures	3 trousses

NUMÉRO D'ARTICLE 35-30-117 (substitut)

Débit d'oxygène - 2 L/min

Durée du vol:

moins de 2 heures	1 bouteille
de 2 h à 4 h 30 min	2 bouteilles
de 4 h 30 min à 7 heures	3 bouteilles
de 7 h à 9 heures	4 bouteilles
de 9 h à 11 heures	5 bouteilles-(maximum)

Débit d'oxygène - 4 L/min

Durée du vol:

moins d'une heure	1 bouteille
de 1 h à 2 h 30 min	2 bouteilles
de 2 h 30 à 3 h 30 min	3 bouteilles
de 3 h 30 min à 5 h	4 bouteilles
de 5 h à 6 h	5 bouteilles-(maximum)

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.27 Providing Continuous Oxygen Supply to Passengers in Need:

8 Seating of Passengers Requiring Continuous Oxygen in Flight - Using preferred unit (part number 35-30-124) or using alternate (part number 35-30-117).

Refer to chapter 7, section 1.26 for seating information using preferred unit, and section 1.27 for seating information using alternate unit.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.27 Fourniture d'oxygène aux passagers en ayant constamment besoin: (suite)

8 Placement d'un passager devant constamment inhaler de l'oxygène, qui utilise l'appareil recommandé (numéro d'article 35-30-124) ou l'autre appareil (numéro d'article 35-30-117):

Voir au chapitre 7, article 1.26 les consignes de placement d'un passager qui utilise l'appareil recommandé et à l'article 1.27, les consignes pour le passager qui utilise l'autre appareil.

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.28 Kidney Patients (Hemodialysis): Kidney Patients (Hemodialysis) - passengers travelling with portable dialysis equipment and supplies: Self Reliant.

- A patient on hemodialysis normally requires treatment 3 times a week and as a precautionary measure will usually arrange for any travel to take place the day following a treatment thereby allowing for a period of 2 or 3 days before a further treatment becomes necessary.

- Because of the amount of equipment and supplies required for treatment this passenger will have several pieces of baggage. There is no limit as to the number of pieces of baggage which this passenger can check, and all must travel with the passenger. Normal excess baggage charges will apply.

NOTE 1: Part of the supplies for treatment are a saline concentrate and a saline solution. There are no restrictions on these items but passengers should be advised to ensure these are properly packaged with an absorbent material. To sterilize the dialysis unit after treatment, either chlorine (Javex) or formaldahyde is required. Chlorine (Javex) is acceptable provided it is properly packaged with an absorbent material. Formaldahyde is a restricted article and MAY NOT be carried.

- Ensure ALL items to be checked are name labelled and properly tagged. Loss of any one piece can render the unit useless and put the passenger in a dangerous situation.

NOTE 2: If the passenger requests to monitor loading, do all possible to assist and advise by teletype the stations involved so that arrangements can be made.

- In the event that we are requested to carry dialysis equipment and supplies as cabin baggage, normal seat loaded baggage rules will apply.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.28 Passagers munis d'un hémodialyseur:

- Ces passagers sont considérés comme autonomes. Les insuffisances rénales sont normalement traitées par dialyse trois fois par semaine et, par mesure de précaution, les malades s'organisent pour voyager le lendemain d'un traitement, laissant ainsi un battement de deux ou trois jours entre deux dialyses.

- En raison de la quantité de matériel nécessaire au traitement, ces passagers transportent toujours plusieurs bagages. Il n'y a aucune limite quant au nombre de bagage enregistrés, qui doivent toujours être embarqués à bord du même vol que leur propriétaire. Les frais pour excédent de bagages s'appliquent.

REMARQUE 1: Les fournitures nécessaires au traitement comprennent notamment un concentré salin et une solution saline. Leur transport n'est soumis à aucune restriction, mais il faut s'assurer auprès du passager qu'il les a bien placés dans un emballage absorbant. Après le traitement, l'hémodialyseur doit être stérilisé, avec du chlore (Javex) ou du formol. Le chlore (Javex) est accepté pourvu qu'il soit dans un emballage absorbant. Le formol fait partie des marchandises dangereuses et EST INTERDIT AU TRANSPORT.

- S'assurer que TOUS les articles enregistrés portent le nom du propriétaire et sont bien étiquetés. La perte de l'un deux peut rendre le matériel inutilisable et mettre la vie du passager en danger.

REMARQUE 2: Quand le passager demande de surveiller le chargement de l'hémodialyseur, mettre tout en oeuvre pour satisfaire à sa demande et informer par téléimprimeur les escales touchées afin que les dispositions nécessaires soient prises.

- Pour le transport de matériel à hémodialyse en cabine, les règles sur les bagages occupant un siège s'appliquent.

*102-20

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.29 Disadvantaged Passengers' Status - In Chart Form:

.29 Passagers handicapés - Résumé:

PASSAGERS CATEGORY CATÉGORIE	SELF RELIANT AUTONOME		NON SELF RELIANT NON AUTONOME		NOTES REMARQUES
	ATTENDANT REQUIRED BESOIN D'ASSISTANCE	MAX.NBR PER FLIGHT MAX. PAR VOL	ATTENDANT REQD BESOIN D'ASSIS.	MAX.NBR/FLIGHT MAX. PAR VOL	
BLIND AND DEAF AVEUGLE ET SOURD	YES OUI	N/A SANS EFFET			
BLIND AVEUGLE	NO NON	N/A SANS EFFET			
CEREBRAL PALSY VICTIM ENCÉPHALOPATHIE	NO NON	N/A SANS EFFET			NOTE 3 REM. 3
CHILD UNACCOMPANIED ENFANT NON ACCOMPAGNÉ	NO NON	N/A SANS EFFET			
DEAF SOURD	NO NON	N/A SANS EFFET			
INCUBATOR BABY COUVEUSE (BÉBÉ)			YES OUI	N/A SANS EFFET	
MENTALLY ILL MALADE MENTAL			YES OUI	N/A SANS EFFET	
MENTALLY RETARDED DÉFICIENT MENTAL	NO NON	N/A SANS EFFET	YES OUI	N/A SANS EFFET	NOTE 4 REM. 4
STRETCHER PASSENGER CIVIÈRE			YES OUI	1 1	
WHEELCHAIR - WCHR (WALK ON/OFF) FAUT. ROUL. - WCHR (PARTIEL. IMPOTENTS)	NO NON	N/A SANS EFFET			
WHEELCHAIR - WCHS (CARRY ON/OFF) FAUT. ROUL. - WCHS (TOTAL. IMPOTENTS)	NO NON	N/A SANS EFFET			

WHEELCHAIR WCHP AND WCHC (NOTE 1) FAUT. ROUL. WCHP ET WCHC (REM. 1)	RANDOM SEATING * PLACEMENT LIBRE *		PLANNED SEATING * PLACEMENT PLANIFIÉ *		TOTAL RANDOM + PLANNED (NOTE 2) PLACEMENT TOTAL LIBRE ET PLANIFIÉ (REM. 2)	MAX. NR OF WCHC (NOTE 1) MAXIMUM DE WCHC (REM. 1)
	UNATTENDED / NON ACCOMPAGNÉS	ADDITIONAL IF ATTENDED / NOMBRE ADDT- TIONNEL SI ACCOMPAGNÉS	UNATTENDED / NON ACCOMPAGNÉS	ADDITIONAL IF ATTENDED / NOMBRE ADDT- TIONNEL SI ACCOMPAGNÉS		
B-747	9	9	9	9	36	5
B-747 COMBI	7	7	7	7	28	4
L-1011	6	6	6	6	24	4
L-1011-500	4	4	4	4	16	3
B-767	4	3	3	3	13	2
B-727	3	2	2	4	11	2
DC-9	2	1	2	2	7	2
DC-8	4 (NOTE 5) (REM. 5)	4	4	4	16	4

* See Chapter 7, Section 1.17

* Voir chapitre 7, article 1.17

Special Passenger Processing

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont)

.29 Disadvantaged Passengers' Status - In Chart Form: (cont.)

NOTE 1: WCHC passenger must be attended. WCHC passengers must be included, computing total allowable in combined Planned and
-- Random Seating. If a stretcher case is being carried on the same flight, WCHC maximum is reduced by one.

NOTE 2: The number of disabled passengers and the number of attendants required may be altered by an air carrier in the case of handicapped athletes attending their sporting events. The limit may only be exceeded if approval to do so has been received from Flight Operations (YULZOAC).

NOTE 3: A CEREBRAL PALSY victim's mental faculties are normal, but he suffers muscular incoordination and speech disturbances. There are degrees of muscular incoordination, to the extent that some victims will be self reliant, and some will not (those who are not must engage an attendant to travel with them). A Cerebral Palsy victim's speech is marred and very slow BUT HE CAN BE UNDERSTOOD THROUGH PATIENCE AND CONCENTRATION.

NOTE 4: There are degrees of mental retardation; some mentally retarded persons can travel unaccompanied, while others cannot. It must be left to the guardian to decide whether or not the passenger is self-reliant; but it should be made clear to the guardian that the passenger would have to be able to cope with involuntary rerouting, such as in the event of adverse weather closing the intended destination airport.

NOTE 5: No more than 2 each per cabin on DC-8's.

.30 Refrigerated Medication: Some passengers must travel with medication that requires refrigeration. On request, cabin crew will refrigerate passengers' medication.

Traitement des passagers spéciaux

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.29 Passagers handicapés - Résumé: (suite)

REMARQUE 1: Les passagers WCHC doivent être accompagnés. Ils doivent être inclus dans le calcul du nombre total admissible, placements libre et planifié combinés.
-- Lorsqu'un passager en civière est inscrit pour un vol donné, le nombre maximal de passagers WCHC est réduit de un.

REMARQUE 2: Le nombre maximal de passagers handicapés et d'accompagnateurs peut être modifié par un transporteur aérien, notamment dans le cas d'athlètes handicapés se rendant à une manifestation dans leur discipline sportive. Tout dépassement de la limite exige l'autorisation préalable des Opérations aériennes (YULZOAC).

REMARQUE 3: Les facultés d'une victime d'encéphalopathie sont normales, mais la personne souffre d'incoordination motrice et d'un défaut d'élocution. L'incoordination peut être plus ou moins prononcée, certaines victimes étant autonomes. Les autres doivent engager quelqu'un pour voyager. Malgré une élocution difficile et un débit très lent, ces passagers peuvent être compris AVEC DE LA PATIENCE ET DE LA CONCENTRATION.

REMARQUE 4: La déficience mentale peut être plus ou moins prononcée; certains déficients peuvent voyager seuls et d'autres doivent être accompagnés. C'est au tuteur de déterminer si le passager est autonome, en tenant compte du fait que celui-ci peut devoir faire face à un réacheminement accidentel si, par exemple, les conditions météorologiques entraînent la fermeture de l'aéroport de destination.

REMARQUE 5: Maximum de 2 chacun par cabine, dans le DC-8.

.30 Médicaments réfrigérés: Certains passagers doivent prendre des médicaments réfrigérés. Sur demande, l'équipage commercial met ces médicaments au froid.

*102-20

Special Passenger Processing*

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.31 Non-Routine Disabled Passengers: It is Air Canada's policy to make air transportation available to the largest number of the disabled/handicapped as possible. Denial of carriage for the non-routine disabled/handicapped will be on the basis of medical condition, safety reasons and in some cases because of an inability to provide at a given time, solutions to requirements of a technical nature; i.e., unable on short or long notice to supply the correct power to support equipment that must be carried with the disabled passenger.

NOTE: A non-routine disabled passenger is a person who is ambulatory/non-ambulatory and requires special support equipment and/or handling during flight - example - life support systems or special restraints.

The following are required for the non-routine disabled prior to confirming acceptance for travel.

1 Medical approval and re-approval if interval between original approval and travel date exceeds 30 days or the health condition has changed since original approval obtained.

2 Completion of the questionnaire (see Item 11 below). Completed questionnaire is to be forwarded by mail or teletype (YULCKAC) to Airport Passenger Service Manager,
-- PAC 216, to verify support equipment is approved for carriage. Requests of this nature will be processed with Engineering.

NOTE: A photocopy of the questionnaire should be made for the passenger by the Passenger Agent or the Passenger should contact Airport Passenger Service Manager d a copy will be forwarded.

3 A medically approved attendant will be required. In the case of ventilators, the attendant must have the ability to operate the ventilator manually in the event of equipment failure.

Traitement des passagers spéciaux*

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.31 Passagers handicapés exceptionnels: Air Canada a pour politique de mettre le transport aérien à la disposition du plus grand nombre possible de personnes handicapées. Dans le cas des handicapés exceptionnels, le transport peut être refusé pour des raisons de santé, de sécurité et, à l'occasion, d'impossibilité de fournir à un moment donné l'assistance technique nécessaire: ex. incapacité de fournir le courant nécessaire au fonctionnement du matériel de soutien d'un passager handicapé.

REMARQUE: Un handicapé exceptionnel est une personne autonome ou non autonome ayant besoin de matériel de soutien spécial ou de soins particuliers pendant le vol: ex. respirateur artificiel ou sangles spéciales.

Conditions d'admissibilité au transport des handicapés exceptionnels:

1 Le passager doit obtenir une autorisation médicale et un renouvellement d'autorisation si le voyage a lieu plus de 30 jours après l'autorisation initiale ou que l'état de santé du passager a changé.

2 Il doit remplir le questionnaire (voir paragraphe 11 ci-dessus) et l'envoyer par courrier ou par téléimprimeur (YULCKAC) au
-- Chef du service Passagers - Aéroport, PAC 216, qui vérifie l'acceptabilité au transport du matériel de soutien.
Les demandes de ce genre sont traitées avec le concours de l'Ingénierie.

REMARQUE: L'agent Passagers doit remettre une photocopie du questionnaire au passager ou ce dernier doit en faire la demande au Chef du service Passagers - Aéroport.

3 Le passager doit être accompagné d'une personne autorisée par un médecin. Dans le cas d'un passager utilisant un ventilateur, l'accompagnateur doit être en mesure de faire fonctionner l'appareil manuellement s'il fait défaut.

*102-20

Special Passenger Processing*

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.31 Non-Routine Disabled Passengers: (cont.)

4 An additional seat may be required for the positioning of support equipment on an adjacent seat if not able to locate under the seat in front of the passenger.

5 Disabled passengers will be responsible for providing specified battery and spare when required. If aircraft power source is required, Air Canada will specify. Any equipment carried must be approved for carriage and will not affect aircraft systems.

6 Restraint harness for chest and legs as required will normally be provided by the passenger. The restraint harness is for the passenger's comfort and must be of a quick release type; i.e., seat belt release or Velcro fastening. Air Canada will maintain a limited supply for unusual situations.

7 Passengers will be seated in the non-smoking section in seats specified by Air Canada. (Refer Chapter 7, Section 1.12)

8 Support equipment will be secured to a container available from Dorval Stores. (See Note 2). The container and support equipment will be placed under the seat ahead and secured to the seat track (see illustration below) or placed on an adjacent seat and secured by a special seat belt arrangement.

9 Decompression: Passenger will be required to have an attachment on the air supply hose within reach of the emergency oxygen supply (most air supply hoses are provided with a Y adaptor for oxygen enrichment).

10 Additional medical oxygen may be required and is available to provide continuous oxygen supply to passengers in need. (Refer Chapter 10, Section 4.27)

Traitement des passagers spéciaux*

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.31 Passagers handicapés exceptionnels: (suite)

4 Dans l'impossibilité de placer l'appareil sous le siège devant le passager, un siège adjacent à celui du passager doit être retenu.

5 Le cas échéant, le passager doit fournir la pile et la pile de rechange. Lorsqu'il faut utiliser le courant de l'avion, Air Canada fournit les précisions nécessaires. Le matériel doit être approuvé pour le transport et ne pas nuire aux circuits avion.

6 Les sangles pour le torse et les jambes sont fournies par le passager, pour son confort. Elles doivent se détacher rapidement et, pour cela, être munies d'une boucle ou d'une bande Velcro. Air Canada en a un nombre limité pour les situations exceptionnelles.

7 Ces passagers sont placés dans la section non-fumeurs, aux places désignées par Air Canada (voir chapitre 7, article 1.12).

8 Le matériel de soutien est placé dans une boîte spéciale que l'on peut se procurer aux Magasins de Dorval. (Voir remarque 2). Cette boîte est placée sous le siège devant le passager et fixée au rail du siège, ou sur un siège adjacent à celui du passager et immobilisée par des ceintures de sécurité spéciales.

9 En prévision d'une décompression, le tuyau d'alimentation en air doit être raccordé au circuit d'oxygène fixe (la plupart de ces tuyaux sont munis d'un raccord en Y pour l'apport d'oxygène d'appoint.

10 En cas de besoin, il est possible d'assurer l'alimentation continue en oxygène. (Voir chapitre 10, article 4.27.)

*102-20

Special Passenger Processing*

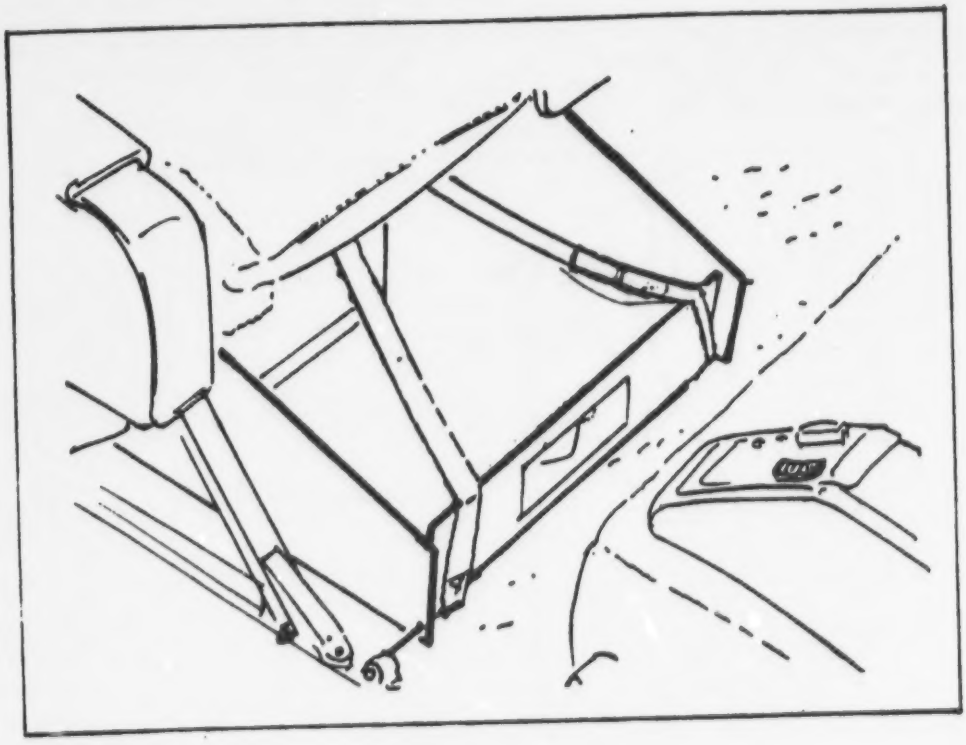
4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

.31 Non-Routine Disabled Passengers: (cont.)

Traitement des passagers spéciaux*

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.31 Passagers handicapés exceptionnels: (suite)



VENTILATOR CARRIER

NOTE 1: The aircraft oxygen supply is for emergency use only, and is not to be used except for emergencies.

NOTE 2: Stations must order support equipment by teletype directly from Purchasing & Supply at Dorval (YULJXAC). A ventilator kit, which consists of a ventilator carrier (container), air hose, chest and leg harnesses, is
-- available under part nr. 25-51046-1.

11 Reservations offices must advise KK, TR, OO functions at all stations involved in the passenger's itinerary including connecting and destination airports when applicable. The destination station should be advised of passenger's return flight.

REMARQUE 1: La provision d'oxygène à bord ne doit être utilisée qu'en cas d'urgence.

REMARQUE 2: Les escales doivent adresser les demandes de matériel de soutien, par téléimprimeur aux Achats et Fourniture, à Dorval (YULJXAC). On peut commander des trousses de ventilation, répertoriées sous le
-- nº 25-51046-1. Elles comprennent la trousse, un tuyau d'alimentation, des sangles pour le torse et les jambes.

11 Les bureaux de réservations doivent aviser les fonctions KK, TR, OO aux escales de l'itinéraire du passager, y compris les escales de correspondance et de destination, le cas échéant. Le vol de retour doit être indiqué à l'escale de destination.

*102-20

Special Passenger Processing*

Traitement des passagers spéciaux*

4 Special Processing - Disadvantaged Passengers* (cont.)

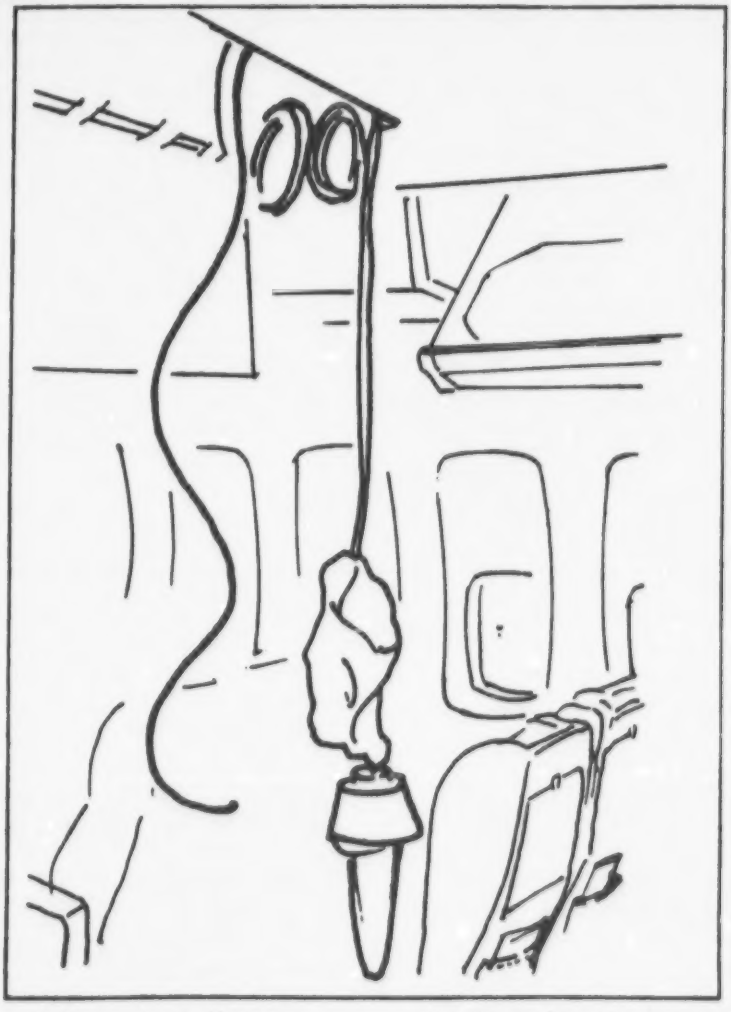
.31 Non-Routine Disabled Passengers: (cont.)

12 The Manager at each of the stations involved is to make arrangements with Maintenance for the installation of the ventilator carrier.
It will also be necessary to have Maintenance install the air hose (without mask) to the aircraft oxygen supply in case of an emergency decompression. See illustration below.

4 Traitement spécial - Passagers handicapés* (suite)

.31 Passagers handicapés exceptionnels: (suite)

12 Le chef d'escale intéressé doit demander à la Maintenance de mettre en place la trousse de ventilation et de raccorder le tuyau d'alimentation (sans masque) au circuit d'oxygène fixe de l'appareil au cas où il y aurait décompression. Voir l'illustration.



13 When the passenger holds a return flight, the destination station is to arrange to have the ventilator carrier removed and kept at their disposal for the return trip.

14 Once the ventilator carrier is no longer needed, it must be immediately returned to Dorval Stores as AOG Comat.

13 Quand le passager a une réservation pour un vol de retour, l'escale de destination doit veiller à ce que la trousse de ventilation soit retirée de l'avion et gardée à sa disposition pour ce vol.

14 Si elle n'est plus utile, elle doit être retournée immédiatement aux Magasins de Dorval comme matériel compagnie (COMAT) AOG.

*102-20

ANNEXE O

A.John McLeod Corp. Ltd. MAY 8 1 23 PM '84

April 30, 1984

Mr. Claude I. Taylor
President & Chief Executive Officer
Air Canada
530 - 8 Avenue S. W.
CALGARY, Alberta
T2P 1E9

Dear Mr. Taylor:

Approximately six weeks ago I flew to Victoria and had a very degrading experience showing up at the Calgary terminal in an electric chair.

I have no idea why Air Canada insists on making a person feel like something less than a bag of garbage but, believe me, they do and I can assure you I have travelled on most airlines in the North American Continent and they are the only ones that persist and continue to make one feel that way. It's interesting that this experience only repeats itself continuously at the Calgary airport.

On April 19 (photocopy enclosed) when going to Gate 15 for Flight 212 I was very confident that this problem had now been eliminated. It's interesting to note that I had vowed that I would never fly Air Canada again but, in keeping with most Canadians, when my daughter asked me which airline we should make reservations with, I just automatically told her Air Canada.

When I got to the boarding gate, the person there informed me that I would have to go back through security and transfer into an Air Canada chair and return. I then produced the page of regulations pertaining to "Special Passenger Handling", copy enclosed, to the

...2/

100 - 279 MIDPARK WAY S.E. CALGARY, ALBERTA T2X 1M2

person and she said "just a minute" and went back and informed whoever she was talking to that this wise guy had copies of their rule book. Still not being able to claim total fame because the girl came back and told me that because the plane was ten minutes late I would not be able to enjoy what's referred to as "Planeside Service" as I would hold up the plane - I did not have the heart to tell her that I was very aware that the last thing in that hole was to be my chair and the first thing out when I arrived at Regina. As soon as the packers came (and you can tell that the reason for their concern was that they did not want to get wet in the rain), I excused myself and went to the washroom. I came back in about the right time for loading and drove my chair down to the door anyway. Now, I'm finally on the plane.

When we arrived at Regina, I went down to the bottom of the ramp to find that my battery and battery box and the wiring in same was scattered all over hell. When I queried the man putting it together as to why this was done he told me that it was regulations for flying airplanes. I produced my copy of regulations pertaining to wide body aircraft L 1011 (copy enclosed) and assured him that there was nothing in there that said you were to take the battery out of the box, break the box (which is worth $48.05) and then give it back to me hoping that I might be able to put it back together again and get that chair out of the airport and away from Air Canada.

Needless to say, at this point there was no way that I was going to take a return flight with Air Canada back to Calgary following these two wonderful experiences. Having been on Pacific Western a number of times before, I went over and had my tickets changed from Air Canada flight 215 departing April 23 to Pacific Western's flight on April 23, departing slightly easier but knowing, from past experience, that I will not have to go through the hassle that your company has put me through.

The only thing in the whole trip that made it worthwhile was having an opportunity to meet once again Franco Cellura, the Flight Service

Director who, in my estimation, is the best one Air Canada has and the best one I've ever seen in the airline industry. It really amazes me that a man of that quality will remain with your company. He is really first class. I've flown to Hawaii, charter from Vancouver, with this man as the Flight Service Director and he can make a four hour flight seem like forty-five minutes. He is just an astounding human being performing this particular function. He is definitely number one.

I really do not expect Air Canada to change their ways because the good Lord knows I have attempted to do that. I do not expect to be reimbursed the $48.05 for the battery box they broke between Calgary and Regina. I do not expect anything to improve but I did want to make sure that you understood one of the reasons why it will be a matter of desperation before I put my foot on an Air Canada flight again.

Sincerely,

A. John McLeod

AJM/ls

cc: Hon. Lloyd Axworthy
Minister of Transport

Human Rights Commission

Mr. D. Cellura

Pacific Western

CLARKSON, TÉTRAULT
AVOCATS
BARRISTERS AND SOLICITORS

OTTAWA
275 SLATER 7TH
OTTAWA, CANADA K1P 5H9
TELEPHONE (613) 238-2000
TELECOP (613) 238-2027
TELEX 053-3347

630 DORCHESTER WEST
MONTREAL, CANADA H3B 1V7

MONTREAL
TELEPHONE (514) 397-4100
TELECOP (514) 875-6246
(514) 397-4187
CABLE "FLEURAL"
TELEX 05-24142

DIRECT (514) 397- 4125

Montreal, March 13, 1984

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Attention: Prof. Ed Ratushny

Re: Accessibility to Air Travel
for Wheelchairbound

Dear Professor Ratushny:

A copy of the announcement issued with regards to the study for which you were given responsibility was sent to me by Michael Ryan of the Canadian Paraplegic Association.

As a paraplegic for over 20 years I have travelled extensively by plane both for business and pleasure. I have travelled within Canada, to the United States and to Europe. Within Canada and to Europe I travelled mostly by Air Canada and in the United States by American Airlines. On most of my trips within Canada I travelled alone whereas in the United States I was accompanied by my son who was then between 5 and 12 years old, and to Europe I was also accompanied by my son who was then older (15/16).

While travelling unaccompanied I encountered most difficulties when I was not allowed to remain in my own wheelchair up to my plane seat. Therefore, I urge this government to take steps to ensure that an independant wheelchair bound passenger be allowed to use his/her wheelchair up to his/her seat on the plane by either

.../2

providing space on the plane where a fully collapsed wheelchair can be stored or by ensuring that his/her wheelchair is put into the belly of the plane right after he/she is seated and brought up from the belly of the plane for his/her leaving the plane. I have personally noted that such a procedure, although it may appear inconvenient, in fact assures safer and faster boarding and unboarding of wheelchair bound passengers.

Access to washrooms is another significant barrier to easy and dignified travel by paraplegics. Over the last five years most of the airports in Canada have become equipped with accessible washroom facilities close to departure and arrival areas. However, one stunning exception is the Toronto International Airport for a person arriving from Montreal by Air Canada. There the washroom equipped for paraplegics is one step up from the ordinary cubicles, sometimes making me wonder if this is not another trick imagined by sadistic Torontonians against anyone coming from Montreal.

During long flights (e.g. Montreal-San Francisco, Montreal-Paris) non access to washroom facilities can become significantly annoying. My suggestion would be for a washington chair or very narrow chair to be kept on the plane for use by independant paraplegics. Once brought to a paraplegic he or she could transfer onto it and be pushed by either a steward or by another willing passenger. I must also mention the quality of service provided by American Airlines on flights between Montreal and San Francisco. The stewardess offered (and I accepted once) the use of a washington chair for access to the washroom facilities during a 45-minute stopover in Chicago. This offer was not made on every flight between Montreal and San Francisco and it could have created havoc if there had been more than one paraplegic to use this service at the time but it was certainly appreciated.

Of course I do not even mention the fact that in some airports (e.g. Dorval) some planes have to be entered from a flight of stairs or still from the tarmac as is the case in Quebec City. In the latter case, the ground staff has developed some techniques to deal with the influx of wheelchairs coming to Ste-Anne de Beaupré.

.../3

They use lifts to bring the wheelchairs to the plane. This procedure can be dangerous as was once the case with me when the driver of the lift started to back off from the aircraft before the big wheels of the chair were on it. However, even given the danger of such a procedure, I much prefer to take the risk than to be prevented from travelling alone by air.

I was surprised to find out on a trip to Paris last summer that Air Canada imposes an excess baggage fee on paraplegics for their wheelchairs. I believe this is unfair and that it should be stopped immediately.

One last remark. I was once in Vancouver on business as counsel for the CRTC holding a public hearing there. I flew on CP Air from Ottawa to Vancouver unaccompanied but with other members of the CRTC travelling on the same flight. Returning from Vancouver to Ottawa a little later than these members, I was definitely to travel without companions/assistance. I was warned that I might have problems on my return CP flight if unattended. Fortunately, I managed to contact a general manager or other person in authority at CP a few days before departure. I was then issued a medical certificate by CP's chief medical person stating that I was allowed to travel independentaly, i.e. unattended, and in fact I had no problems - CP's ground and on board staff providing me with luxury treatment.

This taught me that there should be an identification system established to ensure that independant paraplegics <u>always</u> be allowed to travel unattended.

Yours very truly,

Louise Martin, Q.C.

LM/lr
c.c. Mr. Michael Ryan
Managing Director
Canadian Paraplegic Association

ANNEXE Q

CANADIAN PARAPLEGIC ASSOCIATION

National Office: 520 SUTHERLAND DRIVE, TORONTO, CANADA M4G 3V7 (416) 422-5640

Patron His Excellency the Right Honourable
Edward Schreyer, C.C., C.M.M., C.D.
Governor General of Canada

January 11, 1984

The Honourable Lloyd Axworthy
Minister of Transport Canada
House of Commons
Ottawa, Ontario
K1A 0A6

Dear Mr. Axworthy:

The Canadian Paraplegic Association is very concerned about the continuing difficulties that physically disabled persons have in using air carriers in Canada. Recently we met with officials of Wardair to discuss with them the reported refusal of their airline to carry a Mr. John Doolittle on their August 30, 1983 charter from Toronto to Saskatoon.

As a result of our meetings, it became clear that there was a glaring disparity between the tariffs that govern flights of regularly scheduled airlines and the tariffs governing charter flights, including both those of Wardair, as well as those of CP Air, Air Canada and others. Specifically, we refer to Rule 33 and the handling of various categories of disabled persons.

We applaud the recent decision of the Canadian Transport Commission to seek public in-put into the decision about whether attendants of physically disabled persons should be charged for their passage, or receive free passage when accompanying a disabled traveller. Our Association submitted a Brief on this matter, a copy of which I enclose for your interest.

However, it is our conviction that the charter tariffs, specifically of Wardair, allow the airline excessive discretion in requiring attendants to accompany physically disabled persons. It is the position of our Association that the passenger's self-assessment of the need for an attendant should be the criterion for whether an attendant is required to accompany a disabled passenger on any flight.

We understand the Canadian Transport Commission has asked carriers to submit revised charter tariffs by an early date in the current year to bring them more in line with Rule 33. We genuinely hope that this is the case, that you will use your roie as Minister of Transport to bring charter tariffs more in line with regualr tariffs, and if necessary, to even suggest a Royal Commission or Board of Inquiry into the transportation of physically disabled in Canada.

...../2

The unpredictable requirement of medical certification or attendance continues to plague the disabled travelling public, including our own President upon occasion. The efforts of our Association over many years to alleviate these problems by discussions with airline officials, have been frustrated by the repeated recurrences at various airports and situations arising from various airlines.

We hope that your efforts, and those of the Canadian Transport Commission, can affectively resolve this problem, and we would very much appreciate your views on this matter. Thank you for your consideration, and the assistance we feel confident in anticipating.

Yours sincerely

Michael E. Ryan
Managing Director

MER/pjo
Encl.

Minister of Transport
Ministre des Transports

Place de Ville
Ottawa
K1A 0N5

MINISTER'S OFFICE
DESPATCHED
MAR 16 1984
EXPÉDIÉ
CABINET DU MINISTRE

Mr. Michael E. Ryan,
Managing Director,
Canadian Paraplegic Association,
520 Sutherland Drive,
Toronto, Ontario.
M4G 3V9

Dear Mr. Ryan:

Thank you for your letter of 11 January 1984, with which you enclosed a copy of a submission to the Canadian Transport Commission's Air Transport Committee, concerning the difficulties experienced by the physically disabled in using air carriers in Canada. I sincerely appreciate your bringing the concerns of the Canadian Paraplegic Association to my attention.

Since my appointment as Minister of Transport, I have become increasingly concerned that the transportation system is not fully accessible to many Canadians. It was with this concern in mind that I recently announced the Policy on Transportation of Disabled Persons. I am pleased to enclose a copy of the policy for your information. This policy represents my commitment to the resolution of the technological and managerial problems that limit the mobility of disabled Canadians. To ensure that I will be able to meet that commitment in the air mode, I have appointed two special advisors to develop accessibility standards for services provided by air carriers and at Transport Canada's airports.

Mr. Ed Ratushny is the special advisor concerned with accessibility standards provided by air carriers, and Ms. Patricia Falta is responsible for the services provided at Transport Canada's airports. Both advisors will be consulting with the industry, other levels of government and organizations, such as yours, representing disabled persons.

.../2

With respect to the matter of Wardair's tariff rules governing the carriage of disabled persons, I am pleased to be able to enclose their revised tariff which is to come into effect on 26 March 1984. You will note that it closely parallels those rules filed by the Canadian scheduled carriers.

I have read with interest your submission to the Canadian Transport Commission (CTC) concerning air fares for attendants of disabled passengers. This matter still rests with the CTC and I am hopeful that it will issue a decision soon.

Once again, thank you for bringing your concerns to my attention. I would also like to assure you of my commitment to provide a fully accessible transportation system to disabled persons.

Sincerely yours,

Lloyd Axworthy

Enclosures

ANNEXE R

CANADIAN AIR LINE FLIGHT ATTENDANTS' ASSOCIATION
ASSOCIATION DU PERSONNEL NAVIGANT DES LIGNES AÉRIENNES CANADIENNES
ROOM 860, AIRPORT SQUARE, 1200 WEST 73rd AVE., VANCOUVER, B.C. V6P 6G5 TELEPHONE (604) 266-1421

April 16, 1984

Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
KIA ON5

Dear Mr. Ratushny:

Re: Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons

Thank you for giving us the opportunity to provide input on the question of how to make air travel more accessible to disabled persons.

In preparing our response, we have had the benefit of Transport Canada's "Policy on Transportation of Disabled Persons" (1983) and "Draft #2, Preliminary Analysis Regarding Accessibility Standards for Aircraft," prepared for the Advisory Committee on Transportation of the Handicapped by J. Tait, Feb. 15, 1984.

We wish to emphasize that our response is based on the perspective of flight attendants whose primary concern is to ensure the safety of passengers and whose secondary concern is the provision of service according to the air carrier's standards.

From the standpoint of human rights, we believe that disabled persons should enjoy the same right of access to air travel that is enjoyed presently by non-disabled persons.

With respect to the definition of "disabled person", we object to the inclusion by Transport Canada of the elderly, the obese, pregnant women and any person with injuries ("Policy on Transportation of Disabled Persons," Transport Canada, 1983, p.6). Neither age, size, nor pregnancy is, in itself, a disabling condition and there are many injuries which would not limit a passenger's mobility in an aircraft.

.....2

AFFILIATED WITH THE CANADIAN LABOUR CONGRESS AND THE INTERNATIONAL TRANSPORT WORKERS FEDERATION
AFFILIEE AU CONGRES DU TRAVAIL DU CANADA ET A LA FEDERATION INTERNATIONALE DES OUVRIERS DU TRANSPORT

April 16, 1984
Ed Ratushny

For the purposes of access to air travel, we believe that the definition of "disabled person" presently used by Air Canada is more practical and less discriminatory:

> "Passengers are considered disabled when their physical, medical or mental condition requires individual attention which is normally not extended to other passengers on enplaning, deplaning, during flight, in an emergency evacuation or during ground handling."
>
> (Air Canada Manual 356: Emergency Information and First Aid, Chapter 3, Page 47).

From a flight attendant perspective, there are two issues which must be examined and resolved before equal access is provided to disabled persons:

1. To what extent should cabin service to the majority of passengers (non-disabled) be compromised in order to provide individual care for the minority (disabled)?

   We wish to make you aware of the special attention now provided by flight attendants to disabled passengers. Providing such special care often is very time-consuming, and diverts attention from non-disabled passengers who have paid for, and expect to receive, the high level of service as advertised by the air carrier.

   Below are a few examples of the care that flight attendants now provide to disabled passengers:

   (a) Prior to takeoff, provide a safety briefing for blind passengers; take them to the nearest emergency exit and show them how to count the number of seat rows to the nearest exit. In the case of non-ambulatory passengers, discuss with them the best means of access to an emergency exit.

   (b) Stow mobility aids prior to takeoff, retrieve them for their owners during flight, and stow them again prior to landing. Contrary to the impression given in "Draft #2" ("Often, compartments on aircraft are empty or nearly so" - p.9), at present there is

.....3

(b) cont'd

rarely enough space inside the aircraft cabin to adequately stow all the baggage that passengers bring on board.

(c) Show blind passengers where various items of food are located on the tray, and cut certain foods when requested.

(d) Assist blind passengers in walking to and from the washroom. In the case of a passenger who is partially ambulatory, often a flight attendant carries that person to the washroom, assists in the washroom and carries the individual back to her/his seat.

Air Canada has been experimenting with collapsible wheelchairs on wide-bodied aircraft, to assist passengers in washroom access. These have proven very helpful, and we suggest that each major passenger-carrying aircraft be equipped with a collapsible wheelchair.

The collapsible wheelchair will reduce the risk of injury to both flight attendants and passengers in accessing the washroom, but it will not reduce the time necessary to care for the passenger. The flight attendant must assemble the wheelchair, help the passenger get into it, take the passenger to the washroom, wait for the passenger, wheel the passenger back to her/his seat, help the passenger into the seat, and stow the wheelchair. Even if the disabled passenger is accompanied by an assistant, the flight attendant still has to retrieve the wheelchair, explain its operation to the assistant, and put the wheelchair away.

(e) When the aircraft lands, help the disabled individual deplane after all other passengers have left the aircraft.

In outlining some of the services provided to disabled passengers by flight attendants, it is not our purpose to complain about having to assist such individuals. Those duties are part of our job, and we are pleased to be of service.

....4

April 16, 1984
Ed Ratushny

However, we wish to make you aware that if air travel is made more accessible to greater numbers of disabled persons, then service to the majority of passengers may suffer - particularly at a time when air carriers are reducing the number of flight attendants. Providing wheelchair access to the washroom in the middle of a meal service, for instance, could seriously disrupt the service schedule required by an air carrier.

Will/should the majority of passengers tolerate a lower standard of service than what they have paid for?

2. To what extent is it possible to provide adequate facilities and sufficient personnel to assist the disabled during an emergency evacuation?

This is a moral issue, as well as an economic one. In our view, it is morally offensive to provide equal access to air travel without at the same time ensuring equal access to emergency evacuation.

At present, Air Canada allows a maximum of 36 non-ambulatory passengers on board a B-747. The number of flight attendants provided on an aircraft is based on a formula of one per 40 passengers. If a B-747 carries 240 passengers, for example there will be 6 flight attendants on board, regardless of whether the number of non-ambulatory passengers is 2 or 36.

If it is necessary to evacuate the aircraft due to fire or other reasons, who will help the disabled to get out of their seats and reach an emergency exit? Flight attendants are instructed to lead passengers as far away from an aircraft as possible, following an evacuation. If a non-ambulatory passenger manages to reach an emergency exit, and goes down the chute, who will assist her/him in escaping to a safe place away from the aircraft? Who will assist such individuals in the case of a ditching or an evacuation that does not take place at an airport? Who will take the blame if a B-747 crashes and all passengers and crew members survive except the 25 non-ambulatory passengers?

In order to ensure that disabled persons enjoy the same right to survive as non-disabled persons, we recommend that each disabled passenger be accompanied by an attendant and that the total number of disabled persons carried on each flight not exceed the number of flight attendants.

.....5

April 16, 1984
Ed Ratushny

In addition, it is our opinion that disabled persons should not be seated at exit rows.

Because it is imperative that appropriate standards be enacted with full knowledge of special care required to be provided by flight attendants, we suggest that you meet with our National Health and Safety Chairperson, Barbara Dunn. She can be reached at our Vancouver office.

Yours truly,

Larry LeBlanc
National President

LL/ab/ss
oteu 15

cc: B. Dunn

Charlie Sheppey
Box 191, R. R. 2
Nepean, Ontario
K2C 3H1

February 27, 1984

Air Accessibility Standards
Hon Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Sir:

I am writing to give you my views on the term "self-reliant" as it applies to the physically disabled when they use the services of Air Carriers, in Canada.

I have been a paraplegic for 32 years and always considered myself to be self-reliant. When I take my seat in the aircraft, I consider myself to be self-reliant. I will not require to go to a washroom. I will eat or drink what is put in front of me and I will not require any assistance. I also appreciate, that if the aircraft develops any problems, I may be one of those people who does not get off. I do not expect other passengers or the crew to sacrifice themselves to assist me to get off. I would not expect or ask anyone whom I was forced to bring with me, to sacrifice themselves, to aid me, Either, I accept this condition as one of the facts I face, with my disability in the same circumstances as a disabled person living on the upper floors of an apartment building, above the level to be reached by fire department ladders, may not be able to escape a serious fire, but if he wishes to do this, he must be allowed to do so.

The chances of an aerocraft developing problems are very small and certainly a disabled person is far from being a "daredevil", when he takes a DC 9 from Ottawa to Toronto to travel for 55 minutes rather than drive his car there and travel for about 5 hours, plus be in much more hazardous conditions over this much longer time.

Finally, what I'm saying is that the terms: 'self-reliant' and 'non-self-reliant' must be used with a great deal of fairness and judgement. And, the small possibility of the aerocraft developing a problem while in flight - and me not being able to get off - without an attendant, must not be a factor in deciding that I need an attendant.

.....2

Hon.LLoyd Axworthy February 27. 1984

However, if it is decided that some disabled do require an attendant and he/she will fly free, it is only logical that the non-self-reliant disabled person would sit at the ticket counter with a sign, offering a lower price for the use of his free attendant seat! If the non-self-reliant disabled person is forced to pay for two seats, it would be so unfair, and such an infringement on his human rights, as to be impossible to implement.

Yours sincerely,

Charlie Sheppey

CS:mds

cc: COPOH - Winnipeg

Minister
Transport Canada

Ministre
Transports Canada

Place de Ville
Ottawa
K1A 0N5

ANNEXE T

December 19, 1983

Mr. Angus C. Morrison
President and Chief Executive Officer
Air Transport Association of Canada
747 Metropolitan Life Building
99 Bani Street
OTTAWA, Ontario
K1P 6B9

Dear Mr. Morrison:

RE: Transportation of Disabled

Thank you for your letters dated October 14th and November 25th. I also appreciated receiving the views of airline Presidents on this issue earlier this month. Since a copy of your letter of October 14th was sent to Mr. Gray, Vice-President of the Canadian Transport Commission, I have taken the liberty of sending him a copy of this letter as well.

With respect to the development of a policy on the transportation of the disabled, I believe that we are well beyond the stage of conducting formal public hearings as you have suggested. In view of the hearings of the Special Parliamentary Committee on the Disabled and the Handicapped and the reports issued by that body followed by extensive consultations conducted by my officials and my Advisory Committee on the Transporation of Disabled Persons, I believe that further public hearings are unnecessary. I propose to publish a policy on the transportation of disabled persons early in the New Year in the form of a broad statement of general principles which will provide a framework for increasing accessibility.

.../2

Canada

A100

6&5 Canada

Of course, I agree that there are practical, technical and cost considerations which are involved in achieving this goal. The next stage will be to resolve these practical problems in full consultation with carriers, suppliers, other levels of government, representatives of disabled persons and senior citizens as well as the general public. I will be taking further initiatives with respect to implementation in the New Year, as well, and your Association can be assured of full opportunities for participation in working out practical solutions in areas of concern to you. However, I am not convinced that formal public hearings are the best route to follow at the implementation stage either.

In your correspondence, repeated reference is made to your view that accessibility to transportation by the disabled is a "social service" which should be financed by the Government (through the Department of Health and Welfare). I may say to you quite frankly, that I do not share your perspective on this issue. In my view, reasonable access by the disabled is an issue of basic equality and dignity which is recognized by the Canadian Human Rights Act as well as the Canadian Charter of Rights and Freedoms. As such, reasonable accomodation to the special problems of the disabled must be made by all segments of our society and not merely through government "welfare" programs. In some cases, that may mean an additional "cost of doing business" which is ultimately shared by all consumers.

In the specific case of disabled persons who must be accompanied by attendants, I believe that the cost of accomodation of such attendants would be very marginal when shared by all other passenger-consumers. Indeed, I am in basic agreement with the conclusion reached by the Air Transport Committee in Decision #6679 which was enclosed with your letter of October 14th. Although I recognize that there were certain procedural problems which required that the matter be reconsidered, I was pleased to see that the ATC had substantially adopted Recommendation 88 of the "Obstacles" Report of the Special Parliamentary Committee, while at the same time recognizing that certain issues must be resolved prior to full implementation.

.../3

Since Recommendation 88 was specifically referred to the Canadian Transport Commission by my predecessor, I am inclined to await its final report on this specific issue before initiating further action on our part, particularly since the ATC is receiving further evidence and representations which could lead to a modified result. However, I am anxious that this matter be resolved as quickly as possible so that implementation of appropriate provisions may proceed.

With best wishes.

Yours sincerely,

Lloyd Axworthy

c.c. Mr. John T. Gray, Q.C.
Vice-President
Canadian Transport Commission

ANNEXE U

AIR CANADA FITNESS FOR AIR TRAVEL — MEDICAL INFORMATION

TO COMPLETED BY AC REPRESENTATIVE

1. Passenger's Name _____ Age _____

2. Flight/Date _____ From _____ To _____.

   Flight/Date _____ From _____ To _____.

   If Interline, Airline/Flt./Date _____

3. Name and Relationship of Person requesting reservation if other than passenger: _____

   _____

4. Attending Physician _____ Telephone _____

TO BE COMPLETED BY (OR OBTAINED FROM) ATTENDING PHYSICIAN)
(This information for use by AC physician who is a specialist in Aviation Medicine)

5. Diagnosis (include date of onset of present illness episode or accident:) _____

   _____

6. Present symptoms, severity and immediate prognosis for this trip _____

   _____

7. Will a 25-30% reduction in the Ambient Partial Pressure of Oxygen affect the passenger's medical condition? ☐ Yes ☐ No

8. Vital Signs
   a. Anemia ☐ Yes ☐ No (If yes, give degree in grams of hemoglobin _____)
   b. Blood pressure _____
   c. Is the heart compensated? ☐ Yes ☐ No
   d. Bladder Control ☐ Yes ☐ No (If no, state mode of control _____)
   e. Bowel control ☐ Yes ☐ No
   f. Shortness of Breath ☐ None ☐ At Rest ☐ On Exertion
   g. Supplemental Oxygen Need ☐ No ☐ 2 liter/min. ☐ 4 liter/min.

9. Is the passenger traveling a. ☐ Accompanied b. ☐ Unaccompanied If accompanied, list person and qualifications:

   _____

10. Degree of Ambulation

a. ..... Yes ..... No	Sitting Case able to care for needs.
b. ..... Yes ..... No	Sitting Case will require assistance for basic needs
c. ..... Yes ..... No	Wheelchair required for boarding.
d. ..... Yes ..... No	Stretcher case (All stretcher passengers must be accompanied by a qualified attendant able and responsible for the passenger's personal needs, medications, etc.)

11. Additional medical information _____

12. Attending Physician Signature _____ Date _____

13. Air Canada Medical Services action: ☐ Approved ☐ Disapproved ☐ Pending More Information

_____ _____

ACPM.002(11-82)

ANNEXE V

The Canadian National Institute for the Blind
L'Institut national canadien pour les aveugles

National Office/Siège social
1931 Bayview Avenue, Toronto, Ontario M4G 4C8 Tel: (416) 486-2636 Cable/Câble "Canlib"

Patron, His Excellency The Right Honourable Edward Schreyer, C.C., C.M.M., C.D., Governor General of Canada
Patron d'honneur Son Excellence le très honorable Edward Schreyer, C.C., C.M.M., C.D., Gouverneur général du Canada

March 30, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Office of the Minister
Transport Canada
Place de Ville
Ottawa
K1A ON5

Dear Mr. Ratushny:

This letter is the response of The Canadian National Institute for the Blind to your request for written comments regarding a draft set of standards of accessibility to govern air carriers in the level of services provided to disabled passengers.

While The Canadian National Institute for the Blind wishes to provide support and encouragement in the development of such a draft, we would also like to continue to express our concern that this effort ultimately result in tangible solutions to the many specific and concrete needs relating to the transportation of blind and visually impaired persons.

Please note the content of this letter will be directed toward your request for accessibility concerns specifically relating to air carrier level of service.

In outlining transportation service accessibility concerns for many blind and visually impaired persons we would like to draw your attention to our November 3, 1983, submission (see attached copy) to Mr. W.V. Taillon with regard to the current discriminatory practice of charging two air fares for an individual who is required to have an accompanying attendant. This is particularly true in the case of the recently blinded individual who may not have independent travel skills as well as the deaf-blind person requiring an intervenor. An intervenor serves as the communication link to the outside world for the deaf-blind person.

...2

Objects: To ameliorate the condition of the blind of Canada and to prevent blindness • Buts: Améliorer la condition des aveugles du Canada et prévenir la cécité

A blind or visually impaired person requiring an attendant to travel could easily be identified for the special rate through the implementation of a multi-modal identification card such as The Canadian National Institute for the Blind card currently used for this purpose by the rail and bus services (note attached information). We feel any proposed practice which would require a doctor's verification of the need for an attendant each and every time a disabled person travels is both cumbersome and unnecessary. We draw this concern to your attention with regard to Air Canada's proposed plans in implementing the half-fare rate for a disabled person's attendant.

Other accessibility concerns which we would like to draw to your attention involve the need for establishment of an ongoing sensitivity training program for air carrier service personnel. Such personnel should be made aware of the special needs of blind and visually impaired persons and receive basic information to enable them to more readily meet these needs. Such a sensitivity training program should be established as a mandatory part of initial training for all air carrier service personnel.

All print emergency procedure information available in the seat pocket for each passenger should be made accessible to visually impaired and blind persons. This material should be made available in braille, tape and large print form for the blind or visually impaired traveller.

The Canadian National Institute for the Blind continues to be very interested in all matters concerning the improvement of transportation accessibility for all disabled persons and in particular blind and visually impaired persons. We look forward with positive expectations to the development of the standards of accessibility to air travel by disabled persons.

Yours sincerely,

Robert A. Elton
Director
Department of Rehabilitation

CAR:RAE:rt
Enc.

c.c. E.J. Herie
Executive Directors

ANNEXE W

PARSONS AIRWAYS NORTHERN LTD.

HEAD OFFICE

P.O. BOX 789
FLIN FLON, MANITOBA
R8A 1N6

PHONE (204) 687-3188
687-4884

March 22, 1984

Mr. Ed Ratushny - Special Advisor
Air Accesibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa K1A ON5

Dear Sir:

We at Parsons Airways Northern Ltd. have been in the air carrier business since 1953 and we can truthfully state that the number of times we have been called upon to provide transportation for disabled persons (excluding injuries due to accidents, stretcher cases, etc.) is negligible.

The writer has been flying or otherwise engaged in commercial air transportation since 1945 and can only recall three instances where we had to provide transportation for people in wheel chairs. We are sure that if we provided full facilities to accomodate the disabled, we would not get any more requests from the disabled to provide them with air transportation.

We feel that it would be a waste of time and money for carriers in our category to provide any further accomodations for the disabled as they would not be used.

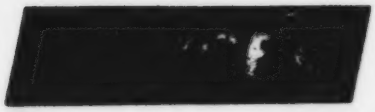
Yours truly,

R. G. Ferguson
President
Parsons Airways Northern Ltd.

RGF/kb

MAR 26 1 04 PM '84
LLOYD AXWORTHY
MINISTER

ANNEXE X



RANGER HELICOPTERS CANADA
793 RIVER ROAD, R.R.#4, SAULT STE. MARIE, ONTARIO, CANADA P6A 5K9

March 5, 1984

Ed Ratushny
Office of the Minister
Transport Canada
Place de Ville
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

Reference your undated correspondence regarding Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons.

Ranger Helicopters Canada is a Helicopter Charter operator, mainly involved in the transporation of personnel and goods relating to the exploration industry, Ministry of Natural Resources and Fire Support.

As a result, we have no experience in providing an air service for disabled persons. We do, however, provide helicopters specially equipped for aeromedical evacuation. In this instance we always carry qualified paramedics and our helicopters are equipped with stretchers.

In your letter you ask if attempts should be made to develop different regulations for different aircraft. I would agree that perhaps we should have regulations for different categories of aircraft. It would be extremely difficult, if not impossible, for operators of light helicopters to provide a service for disabled individuals. Simply because of the size and location of entrance and exit doors we could not provide suitable methods for a disabled person to enter or exit our helicopters in a dignified manner.

As we have had no call for such a service, I am sorry I cannot be more helpful or positive. If you feel we can help further, please do not heitate to get in touch.

Yours truly,

Matt K. Millar
Operations Manager

MKM/sf

A107

ANNEXE Y

FIRSTAIR

1984 March 08.

Mr. Ed Ratushny,
Special Advisor, Air Accessibility Standards,
Office of the Minister,
Transport Canada,
Place de Ville,
Ottawa, Ontario.
K1A ON5

Our File: A-11

Dear Mr. Ratushny:

Thank you for inviting us to make comments with respect to: "Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons".

As a member of the Air Transport Association of Canada's ad hoc Committee on the Transportation of the Disabled, we are vitally interested in these standards.

At the outset, we want to be on record with our agreement that insofar as possible significant barriers to transportation of the disabled should be removed.

From the latest figures available from the Aviation Statistics Centre for the year 1981, the total of domestic passenger unit toll and charter movements by all levels of carrier was 19,659,255.

The domestic unit toll and charter movements for the trunks (Air Canada and CP Air), the Regionals (Pacific Western, Nordair, Eastern Provincial, Quebecair) and including Wardair domestic charters was 17,393,918, which represents 88.5% of all passenger movements. These aforementioned carriers are operating narrow and wide-body jets ranging in size from the BAC 111 through the DC 9, Boeing 737, Boeing 727, Lockheed 1011, DC 10, Boeing 757, 767 to the Boeing 747.

Local Service Carriers carried the balance of 2,265,255 or 11.5% of all passenger movements. These carriers utilize an extremely broad range of propeller and turbo prop aircraft with passenger carrying capacities of one or two in Group A to under sixty in such aircraft as the HS 748, F 27 and Convair 580 in Group E. In between these two weight categories fall a broad range of aircraft by various manufacturers, - Cessna, Piper, Shorts, Beechcraft, Saunders, deHavilland DH 6, Dash 8, Dash 7 and so on.

HEAD OFFICE: CARP AIRPORT, CARP, ONTARIO. K0A 1L0. PHONE (613) 839-3340. TELEX 053-3158

In our opinion, it would not be possible to put in place a set of accessibility standards, appropriate for the trunks and regional carriers operating narrow and wide-body jets, and to make these standards applicable to the Local Service Carriers operating aircraft with less than sixty seats.

In our view, it would be an extremely difficult task to attempt to devise a set of standards declining with the number of passenger seats and dependent upon the size, type and configuration of a particular aircraft.

In addition to the variations in equipment operated by Local Service Carriers, one must also examine the facilities which exist in many of the communities served by these carriers.

To illustrate, First Air operates Class 2 scheduled services from bases at Frobisher Bay and Hall Beach serving some twelve Eastern Arctic communities.

The environment and physical nature of these communities allows only the most rudimentary facilities which impose on the disabled certain mobility barriers within the community itself.

However, despite these rather primitive conditions, we, as an air carrier, do everything we can to see that the disabled can travel on our airline with confidence and dignity. We are prepared to provide all those facilities which are practical given the size of the aircraft and its physical limitations.

In connection with the provision of special services and equipment, we refer to the Final Rule re: "Non discrimination on the Basis of Handicap", adopted by the Civil Aeronautics Board, 1982 June 03: "We recognize, however, that rules requiring the provision of special services and equipment may be proportionately more burdensome on commuter airlines (Local Service Carriers) than on larger carriers. These rules may impose costs on commuters that outweigh their benefits. For that reason, we have decided to apply this rule only to commuters receiving subsidy from the Board."

We respectfully suggest that Local Service Carriers, operating aircraft with less than sixty seats be exempted from the application of the accessibility standards and that these standards apply to carriers operating jet aircraft only.

Yours sincerely,

T. E. Rowlands,
Director Scheduled Services.

c.c. - Mr. Stu Grant,
Vice President,
Air Transport Association of Canada,
747 Metropolitan Life Building,
99 Bank Street,
Ottawa, Ontario.
K1P 6B9

ATAC TRAINING SPECIFICATIONS

DISABLED AND HANDICAPPED PASSENGERS

The following lists identify the elements upon which training is required within three functional areas:

- Reservations and City Ticket Offices
- Airports
- In-Flight

Training requirements within each area include:

- A section directed toward increased sensitivity toward the disabled
- A section listing specific processes and procedures particular to that area requiring training
- A section describing in broad terms how service is provided to the disabled passenger in each of the other two areas.
- A section describing various disabilities and the resultant limitations in terms of transportation; an understanding of categories of disability, industry codes and restrictions.

.../2

RESERVATIONS AND CITY TICKET OFFICES

A) Sensitivity toward the Disabled Passenger

- Communicating with the disabled

- Identifying passenger limitations, and capabilities, in conversation with the passenger

- Recognizing the desire of the disabled for self-reliance and to be treated as an individual

B) Identification of Disability

- Understanding of definitions:
  - . ambulatory
  - . self-reliant

- Understanding of various categories of disability, and the related transportation restrictions and industry codes.

- Requirement for type of attendant:
  - . medical
  - . personal

- Regulations applicable:
  - . seating locations
  - . stowage of mobility aids
  - . restrictions on numbers per flight
  - . requirement for attendant.

AZZZ

.../3

C) Procedures

- Booking space for disabled passenger.

- PNR completion, use of proper codes

- Interline bookings:
  - . international
  - . domestic

- Medical Clearance:
  - . when is it required?
  - . how is it arranged?
  - . what forms are required?
  - . requirement for personal attendant?

- Equipment:
  - . list and describe use of special equipment

RESERVATIONS AND CITY TICKET OFFICES (cont'd)

- Advice:
  - . what offices need to be advised
  - . procedure for advice

- Approvals:
  - .. how to obtain approvals for exceptions, and for excessive numbers of non-ambulatory per flight

- Special Procedures for:
  - . stretcher bookings
  - . oxygen supply in flight
  - . incubators
  - . electrical power in flight
  - . related charges

- Passenger Information:
  - . recommend to pack medication in handbags
  - . advice to passenger regarding check-in and airport handling

D) Knowledge of Airline Handling

- Airport handling in brief

- In-Flight handling in brief

AIRPORTS

A) Sensitivity

- Understanding various disabilities and the resultant limitations on passenger capabilities.

- Communicating with the disabled passenger:
  - identifying his special needs
  - identifying his preference for method of physical handling
  - best means of communication for specific disabilities
  - providing reassurance of airline concern for their well-being

B) Identification of Disability

- Understanding of definitions:
  - ambulatory
  - self-reliant

- Understanding of various categories of disability, and the related transportation restrictions and industry codes.

C) **Procedures**

- For reservations and ticketing functions at airports, review procedures for those functions.

- Wheelchair passengers:
  - how to handle wheelchair - steps and stairs
    - slopes
    - elevators
    - doors
  - transfer of passenger from one wheelchair to another
  - how to support limbs, when necessary
  - handling aisle wheelchair
  - moving passenger into/out of aircraft seat
  - acceptance of wheelchair as baggage
  - acceptance of wheelchair battery as baggage
  - boarding aircraft - using mechanical lift
    - using ramp or airstair

AIRPORTS (cont'd)

C) Procedures (cont'd)

- Strecher cases:
  - . installation procedure
  - . location

- Blind:
  - . seating location
  - . guide dog acceptance, and on-board location
  - . giving direction to blind passenger - obstacles, stair, doors
    - verbal direction
    - physically leading
    - white canes
  - . if unaccompanied, ensuring someone always responsible for passenger in case of flight irregularities, messages, etc.

- Deaf
  - . guide dog acceptance and location on-board
  - . communicating with the passenger
  - . seating location
  - . depending on degree of deafness, need to have someone responsible for unaccompanied deaf passenger.

C) Procedures (cont'd)

- General

. restrictions on numbers of specific categories

. seating restrictions, all categories

. requirement for personal attendant in specific cases

. advice to In-Flight services

- boarding pass

- passenger manifest

. advice to gate personnel and downline/destination airports using correct industry codes

. preboarding/deplaning assistance

. handling of mobility aids

. allowing personal attendant to remain with disabled passenger

D) Knowledge of Airline Handling

- Reservation/City ticket Office handling, in brief

- In Flight handling, in brief.

- Blind/Deaf/Mute Combination

  . need for personal attendant

- Hemiplegia/Stroke Victim

  . characteristics and limitations
  . best method of assisting in movement
  . best method of communicating

- Elderly

  . providing reassurance of our concern for them
  . providing assistance in movement
  . extra care in giving directions

- Passenger, travelling under Medical Clearance

  . recognizing cases where medical clearance is required
  . determining if clearance has been provided
  . obtaining clearance if not already given.

IN-FLIGHT

A) SENSITIVITY

- Understanding various disabilities and the resultant limitations on passenger capabilities.

- Communicating with the disabled passenger:

    - identifying their special needs
    - identifying their preference for method of physical handling
    - best means of communication for specific disabilities
    - providing reassurance of airline concern for their well-being

B) IDENTIFICATION OF DISABILITY

- Understanding of definitions;

    - ambulatory/non-ambulatory
    - self reliant/non-self reliant

- Understanding of various categories of disability, and the related transportation restrictions and industry codes.

C) KNOWLEDGE OF GROUND HANDLING

- Reservations/City Ticket Office and Airport handling (brief presentation)

D) PROCEDURES

- Pre-flight briefing;

    - establishing needs
    - safety requirements

- In-flight service:

    - food and beverage
    - communication - blind, deaf, speech impaired, etc.
    - personal assistance - directions, mobility assistance
    - irregular operations - responsibility

D) PROCEDURES (CONT'D)

- Deplaning assistance
    - communication with agent
    - assistance
    - remaining with passengers until ground staff take over
- Emergency evacuation procedures
- List and describe use of special equipment

ANNEXE AA

IR-56

COMMENTAIRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPEES DU QUEBEC

SUR SON MEMOIRE (DOCUMENT IR-52-2) PRESENTE

AU COMITE DES TRANSPORTS AERIENS

COMMISSION CANADIENNE DE TRANSPORT SUR LA REGLEMENTATION

DES TARIFS AERIENS EXIGES DES INVALIDES

REFERENCE NO. 13-14

Office des personnes
handicapées du Québec

Avril 1984

Pour informations:

Georgette Besnard

1214

COMMENTAIRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPEES DU QUEBEC SUR SON MEMOIRE (DOCUMENT IR-52-2) A LA COMISSION CANADIENNE DE TRANSPORT SUR LA REGLEMENTATION DES TARIFS AERIENS EXIGES DES INVALIDES

PRINCIPES DEFENDUS PAR L'OPHQ

a) "Accès, pour toute personne handicapée, aux moyens de transport lui permettant un degré de mobilité et d'autonomie équivalent à celui dont dispose la population en général".

> A cet égard, l'Office se rallie à la politique relative au transport des personnes handicapées "de faire en sorte que tous les transporteurs qui relèvent de la compétence du gouvernement fédéral, assurent à ces personnes des déplacements sûrs (qui n'offrent aucun danger) fiables et équitables (de façon à respecter les droits de chacun et conformes à la justice)."
>
> L'Office s'appuie également sur la Charte canadienne des droits et libertés et sur la loi canadienne sur les droits de la personne qui interdisent toute discrimination à l'endroit des personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux biens et aux services y compris le transport aérien.

b) Accessibilité maximale des infrastructures et des équipements servant au transport aérien dans les aérogares et à bord des appareils.

> Ces équipements spéciaux pourraient comprendre quelques sièges adaptables à toutes les tailles avec ceintures de longueur appropriée, des salles de toilettes accessibles et adaptées, des sièges spéciaux de déplacement à l'intérieur des appareils, un emplacement "adaptable" à différents handicaps ou à des personnes obèses, avec rideau "tirable" pour assurer la discrétion à certains moments particuliers et le respect des personnes elles-mêmes et des autres voyageurs.

. . . 2

Ces équipements pourraient également faciliter les déplacements et le confort d'une clientèle plus âgée, toujours grandissante et très intéressante pour les transporteurs aériens.

- Pour les personnes handicapées de l'ouie, des signaux visuels explicites doivent être prévus.

- Pour les personnes aveugles, des signaux audibles devront être installés et un endroit spécial pour les chiens guides, prévu. Actuellement, certains chiens guides sont dirigés vers la soute aux bagages où il subissent les fluctuations compression/décompression, ou ils sont plongés dans un milieu étranger qui feront que leurs comportements pourront être différents et non adéquats à la fin du voyage.

- Pour les personnes handicapées en fauteuils, le transporteur devra prévoir des dispositifs pour le transport sécuritaire des batteries servant aux fauteuils électriques, la manipulation adéquate des fauteuils, le rangement minutieux à l'abri d'accident des fauteuils, la possibilité de réparations urgentes dans le cas de bris occasionnés par la manutention.

  La disponibilité des fauteuils roulants pour des passagers handicapés devra être assurée lors d'escales justifiant le débarquement des passagers (autrement et c'est souvent le cas, le passager se voit "paralysé" pendant une ou deux heures dans des aérogares où on fait escale).

. . . 3

c) Adaptation et sensibilisation du personnel

"Une ouverture d'esprit" et une formation du personnel aérien dans l'adaptation des services aériens, faciliteraient aussi de manière appréciable, l'utilisation des services aériens..

Les journaux parlent des prévisions à très court terme de la croissance du transport aérien pour la population en général.

L'Office croit qu'une solution au problème d'accueil d'une clientèle handicapée, pourrait être simplifiée dans les aérogares et à bord des appareils, par la sensibilisation et la formation adéquate du personnel. Celui-ci pourrait être préparé à toutes éventualités incluant les problèmes particuliers à certains handicaps; et cette formations, du même coup, pourrait servir la population à mobilitée réduite parce qu'âgée, qui s'accroît et voyage de plus en plus.

Questions posées par la commission des transports aériens:

1. Transport gratuit d'un accompagnateur.

Outre les commentaires déjà énoncés "tort psychologique dans le cas d'une imposition non justifiée d'un accompagnateur, inconvénients matériels et financiers graves pour le voyageur handicapé", nous voulons formuler ici une mise en garde:

- Dans le cas où une personne handicapée est obligatoirement accompagnée, la responsabilité du transporteur n'est pas de ce fait dégagée et dans l'éventualité d'une urgence ou d'une évacuation, le personnel de l'appareil devra être formé pour intervenir.

. . . 4

2. Dispositions tarifaires pour le transport d'une personne qui, en raison de son obésité, de sa forte taille ou de son handicap, exige plus d'un siège.

L'Office recommande encore et avec le plus de force possible, qu'on ne fasse payer que le prix d'un seul siège dans les cas sus-mentionnés.

Permettez ici une parenthèse: La personne qui assume le mandat de préparer le présent mémoire s'est présentée elle-même aux employés de Air Canada et CP Air invoquant qu'elle devait se rendre à Vancouver le 28 avril 1984 et revenir le 15 mai avec sa mère pesant 400 livres. Le passage pour elle est de 329 00 $ pour sa mère, le double 658 00 $ à la condition de réserver 25 jours avant le départ, autrement, 844 00 $ pour elle et 1 688,00 $ pour sa mère

Une question troublante se pose ici. A quel moment une personne qui a des droits comme étant une seule personne (donc une seule voix en cas de vote démocratique), devrait elle devenir deux personnes avec des obligations de payer pour un double passage ou "double fare" sans que ce soit discriminatoire pour elle?

RECOMMANDATIONS A LA CCT

Pour conclure, l'Office apporte son appui inconditionnel à tous les organismes de personnes handicapées qui se sont fait entendre pour expliquer les problèmes de discrimination auxquels il sont confrontés dans leurs déplacements aériens mais ici encore, l'Office croit que le fardeau financier découlant du choix d'une société désireuse d'accorder l'égalité d'accès aux biens et services, ne devrait pas peser sur le transporteur uniquement et que des mécanismes de compensation devraient être prévus en faveur du transporteur.

. . . 5

L'Office est heureux d'associer sa présente démarche à celle de Transports Canada et de contribuer ainsi à ce que le Canada soit le premier pays du monde à déterminer des normes qui devraient ouvrir la route pour obtenir une réciprocité internationale en commençant avec les transporteurs qui utilisent les services aériens et les aéroports canadiens.

L'Office croit que les décisions qui vont découler de cette recherche sont excessivement importantes puisqu'elles offrent un autre moyen d'autonomie et d'intégration aux personnes handicapées que l'on veut voir traiter "à part égale".

GB/cs

1984-04-03

ARCD
ALBERTA REHABILITATION COUNCIL
for the DISABLED

PROVINCIAL OFFICE: 303 Kingsway Garden Mall, Edmonton, Alberta T5G 3A8 (403) 474-8391
SOUTH REGION OFFICE: 410 Sloane Square, 5920 - 1A St. S.W., Calgary, Alberta T2H 0G3 (403) 259-2602

March 27, 1984
Edmonton, Alberta

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Hon. Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0Ns

Dear Mr. Ratushny:

Congratulations on your appointment by the Minister of Transport. At this time, we would like to give you our thoughts on standards of accessibility regarding air travel by disabled persons, in particular, wheelchair users.

Specific example:

(a) Because of the inaccessibility of washrooms and a method to travel to them, a number of disabled persons, with whom we are acquainted, dehydrate themselves for days in order to travel on aircraft. This can cause severe medical problems and should be discouraged by providing an on-board travel chair which will fit in the washroom.

(b) There is a lack of space to enable the wheelchair user to get to his/her seat independently. This, coupled with the lack of knowledge of the aircraft personnel in dealing with disabled persons has provided some hair-raising experiences which infringe upon the person's dignity.

(c) At times, there have been instances where disabled people have fallen in transferring into airline wheelchairs because of the style (fixed armrests and footrests) or improperly repaired equipment.

...2

FAITH • HOPE • THERAPY

INCOME TAX DONATION REG. NO.
030 4404-11-25

ALBERTA ABILITY FUND

(d) Because of a lack of dialogue between ground crew and aircraft crew, there have been times when seat assignments have been made by the ground crew and the aircraft crew have not been apprised of this and do not agree with the seating assignments.

(e) Planes have been held up once everyone is aboard because of the quotas established for the number of disabled on board. Announcements have been made to those aboard that the disabled are the cause of the delay.

(f) References have been made regarding the disabled person as "the wheelchair," not "the person"- i.e. "We have a wheelchair for pre-board."

(g) Fixed armrests on the aisle side of the aircraft seats often make transferring difficult.

(h) Training should be given on proper lifting techniques to protect the disabled person as well as the lifter.

(i) It should be emphasized to the ground crew how important it is to have the wheelchairs arrive in good repair.

(j) A container should be available that would enable the transport of batteries.

We feel strongly that it should not be a privilege for the disabled person to partake of air travel and therefore, feel the time is right for binding regulations. This, coupled with common sense and training of airline personnel, should assist the disabled in air travel.

Sincerely

James H. Killick
Executive Director

JHK:c

A128

ANNEXE CC

1038 Downing Street
WINNIPEG, Manitoba
R3G 2P8

28 March 1984

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
OTTAWA, Ontario
K1A ON5

Attention: Mr. Ed Ratushny

Dear Sir:

Mrs. K. Lawson, Social Worker, Winnipeg Rehabilitation Hospital, has asked me to respond to your letter requesting information on "Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons." The arthritis Self-Help Group, Winnipeg, of which I am a member, feel there are still some aspects of air travel for the disabled that could be improved upon. I will try to be as short and precise in these points as I can.

In larger cities, such as Montreal, Toronto and others, there seems to be an extra long walk between the aircraft and the terminal building. Some form of transport would certainly help in this area. At the Winnipeg Airport there seems to be a lack of ramping from terminal to aircraft, especially with the smaller airlines and charter flights (eg. Wardair and P.W.A.) and the elevators in the airport are limited to people in wheelchairs. Also at the Customs area you are not considered disabled unless you are in a wheelchair.

Where there are not ramps provided, the airlines should provide enough trained staff to transport wheelchair passengers to and from the aircraft. Also, as the aisles in an airplane are not wide enough for a wheelchair, transfer of these passengers to their seats is necessary.

One of the most common complaints is that there is not enough leg room between seats. If there are certain seats which have more leg room, maybe these could be used by the disabled. Adjustable seat heights, or cushions and moveable arm-rests would make transferring much easier. For safe, dignified boarding, pre-board arrangements should be able to be made beforehand. An identification card from travel agent or airline on doctor's consent would improve situations. If these things could be discussed and arranged when booking your flight, it would cause less disturbance and embarrassment.

The staff of the airline should be mature, responsible and understanding. A basic nursing assistant or orderly training course should be essential. If this is not possible, the airlines should run their own 2-3 week course in transporting, transferring and working with the disabled. If a person is unable to use a regular toilet, privacy should be provided in using a bed pan or bottle. Staff should understand that most persons, disabled or not, want and need to be as independent as possible. They should know, in most cases, when and when not to assist. They must be informed that just because someone is not in a wheelchair does not mean they are not handicapped. They should be trained to deal with all types of disabilities. This may alleviate a lot of the anxieties and problems of the disabled traveller.

. . . /2

The regulations that are set down should apply to at least all commercial airlines. The return on the investment to the airlines in providing these accomodations would be more than repaid through increased use of the airlines by the disabled.

I hope that these ideas are worthwhile and helpful. If you would like more information, please contact me. Mrs. Lawson and I would appreciate a report on the recommendations that you set down.

Sincerely yours,

A. D. Leitch
For: Patricia Savage

cc: Mrs. K. Lawson - Social Worker - Winnipeg Rehabilitation Hospital
Health Sciences Centre, Winnipeg, Manitoba.

ANNEXE DD

The University of Lethbridge

4401 University Drive
Lethbridge, Alberta, Canada
T1K 3M4
403-329-2662

COORDINATOR OF SPECIAL SERVICES
FOR HANDICAPPED STUDENTS

1983 03 12

Mr. Ed. Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honorable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

Congratulations on your appointment to draft standards of accessibility governing the level of services provided by air carriers to disabled passengers. I hope this will lead to the development of standards comprehensive enough to address the needs of all types of disabled persons, and flexible enough to accommodate the special needs of individuals.

I have discussed the problems faced by disabled persons when travelling by air with a number of individuals who have a variety of disabilities. The following comments indicate their concerns and opinions:

- lack of training of ramp crews re: methods of assisting mobility handicapped persons on/off aircraft

- dangerous methods of loading/unloading persons from aircraft where door level ramps and tunnels are not available i.e. mobility impaired passengers unloaded by Nordair at Quebec City via forklift. The forklift did not have any barrier whatever at the front to prevent a fall. Airline personnel had difficulty standing, let alone protecting, disabled passengers from a fall. Alternate methods i.e. "Stairaid" wheelchair carrier should be implemented.

- overly helpful airport staff who persist in assisting self-reliant disabled persons, even after being informed that assistance is not required, are embarrassing to the disabled traveller. Assistance, when required, is appreciated. Assistance, when not required, is resented.

- not enough flight information is available in an audible mode for visually impaired and blind passengers

- the disabled passenger should be considered competent to determine the need for an on-board attendant

- the disabled passenger should not be required to pay the full cost of an on-board attendant, if an attendant is required by the air carrier

- seating should be improved i.e. removable arms, longer seat belts

- on-board aisle wheelchairs should be provided to enable passengers to move to/from seat and to/from washroom

- wet-cell electric wheelchair batteries should be carried, if properly capped and secured in an adequate container

- a sign interpreter should be available, in some capacity, at each airport to communicate with deaf and learning impaired passengers

- personal assistance by carriers in terminals should go not further than ensuring that the passenger is prepared to continue once luggage is recovered from air carrier

- washrooms should be accessible on all aircraft

- all public notices should be made in the appropriate mode for sensory impaired persons

- "guidelines or recommended practices" relating to the determination of need for an attendant might be preferable to formal regulations for a time

I hope these comments will be of some assistance to you in preparing a draft of the accessiblity standards.

Sincerely,

Dick Varga
COORDINATOR, SERVICES FOR HANDICAPPED STUDENTS

DV:pgd

ANNEXE EE

Employment and Immigration Canada | Emploi et Immigration Canada

Your file / Votre référence

Our file / Notre référence

April 2, 1984.

Ed Ratushny,
Special Advisor,
Office of the Minister,
Transport Canada,
Place de Ville,
Ottawa, Ontario.
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

Subject: Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons

Mrs. Debby Tudin asked me to respond on her behalf to your request for our comments and suggestions on the drafting of a set of standards to govern air carriers in the level of services provided to disabled passengers.

The attached response is based on interviews with several of our travelling disabled employees and is not intended to be comprehensive. They have expressed their appreciation for this opportunity.

Please give us a call if you would like any clarification.

Yours sincerely,

Zenon Olynyk
Affirmative Action
Officer, Personnel.

STANDARDS OF ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL BY DISABLED PERSONS

Mobility Impaired - People who must use wheelchairs have many problems in boarding, de-boarding and in-flight utilization, which vary with the nature of their disability.

A - The wheelchairs provided require improvements.
- They should be designed for boarding and in-flight use.
- They should be collapsible and narrow with moveable or removeable arms and adequate footrests.
- They should be suitable for emergency use.
- A Japanese model used recently at Malton by Air Canada has been mentioned favourably.

B - Both disabled persons and airline staff have been endangered by make-do boarding methods (the way the person was moved or carried, with or without chair).
- Safe, reliable boarding methods should be established for every type of carrier within every type of terminal facility.
- Safe, reliable seat transfer must be established. This will vary according to person and disability.

C - Some disabled persons are not capable of using washrooms because of their mobility problem, washroom design, or lack of wheelchair on-board.

Hearing Impaired - Some hard of hearing and deaf persons feel that no special measures have been taken to accommodate their disability. Basic considerations would include:
- Instructions for getting on or off flights
- Flight change information (on-board)
- Emergency instructions
- Close captioning in-flight films

Perhaps instructions or information could take the form of a moving one line computer controlled digital display such as used on billboards.

Visually Impaired - There are communication needs for partially sighted and blind persons as well.
- Flight information packages, washroom designations, the various washroom knobs and dispensers, and maps: these could be in braille, large letters, bright contrasting colours, and raised lettering
- The contents of listening tapes could be brailled
- Instructions are required for the use of oxygen masks
- Audio solutions could also be considered for the above-mentioned items.

Others - For people with lesser mobility problems, some spasticity (visible but not serious), or some sensory impairment, there are problems with staff attitudes and assumptions (see training suggestions below).

Your memorandum refers to a possible concern regarding cost factors... "What is the estimated cost of making further accommodations..?" The disabled persons we interviewed agreed that airlines should provide accessibility for disabled passengers to normalize, as much as possible, boarding, flying, washroom use, entertainment, emergencies, communications, eating and drinking; if the accommodations are technically feasible, and without extra charges for the disabled.

Regulations regarding accommodation and service should apply to all aircraft and flights; however, they may be tailored to the specific aircraft and boarding environment. Washroom accessibility is necessary for long flights.

Vehicle features should include accommodation for sensory impaired persons as mentioned above and washroom accessibility for wheelchair users whether or not an attendant is needed. Perhaps washroom walls which can expand into the corridor. There should be a facility for emptying external uninary drainage devices.

An average good wheelchair costs $2000; it should be stored safely. The personal wheelchair should be available shortly after landing. The wet-cell wheelchair battery problem has apparently been solved.

Baggage handling within terminals does not seem to be a problem any longer for our travelling disabled employees.

All training regarding the special needs of disabled persons should be integrated into regular staff training programs, not presented as separate courses which may permit untrained staff to encounter disabled people on the job. Staff must be prepared to serve all of the public.

- Training also includes technical aspects of service such as boarding, seat transferring and escorting. But such services should be provided on a personal level, not only by type of disability.
- Training should also include the discussion of appropriate attitudes, behaviors, and sensitivity, the removal of condescending attitudes, and the readiness to ask questions in order to provide a more personal service (while escorting or assisting in a seat transfer, etc.)

  Two mobility impaired disabled persons mentioned being thrown off balance, into seats in an undignified and unsafe manner by airline staff who probably thought they were providing a service.

Individual needs vary. Making assumptions based on the nature of the handicap takes away from personal preference, and can be awkward and insulting. Questions can help airline staff to better assist disabled travellers in boarding, transferring from a wheelchair to a seat, eating, and generally feeling more comfortable. A blind person mentioned that an airline employee once insisted that his guide dog follow behind while being escorted. The airline employee was not able to provide a common sense explanation for his request and was obviously following "procedures". In this case, however, the dog was trained to go ahead even if the escorting was being done by a human. This same blind person also resents being forced to sit behind the bulkhead when he flies because in his opinion there is just as much or more room for his dog in a regular seat (without impinging on the space of other passengers). He can understand not being permitted to

sit by an emergency exit but not being subjected to mindless procedures just because he lost his eyesight.

"Guidelines" or "recommended practices" should be implemented as soon as possible, especially in waiting for structural design changes which may take 10-20 years.

Emergency evacuation procedures should consider the disabled on board equitably. One of our mobility impaired employees once asked a stewardess about evacuation procedures and was adviced..."we'll come back for you as soon as we get everyone else off."

Finally, it was suggested that staff who deal with the public be performance assessed on their abilities to serve all of the public.

ANNEXE FF

Ontario

Ministry of
Tourism and
Recreation

Sports and Fitness Branch
8th floor, 77 Bloor St. W.
Toronto, Ontario M7A 2R9
Tel: (416) 965-3720

March 21, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable
Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

I am writing with regard to your recent letter soliciting information on standards of accessibility to air travel by disabled persons.

The following comments/suggestions relate primarily to physically disabled athletes (cerebral palsy, blind, wheelchair and amputee) that the Sports and Fitness Branch of our Ministry deals with at the present time.

1. Armrests: We would recommend that armrests be of the flipback type because the removable ones could be pulled out accidentally by persons getting in and out of seats.

2. Washroom on Aircraft: At the present time, the only aircraft that has accessible washrooms is the 767. Perhaps consideration should be given to make these facilities accessible in other aircrafts.

3. Air Terminals: Even though there has been excellent strides made in making these buildings accessible, particularly the washrooms, there appears to be a lack of ramps both inside and outside of these buildings, (i.e., from road level to the sidewalk or enterance to a doorway).

4. "Attitude": It has been brought to my attention that certain personnel working for Air Canada will not pick up disabled persons, citing union rules as the reason. In addition, other personnel have refused because there was no support person with the individual concerned.

   It must be stressed in a manner or at least a "guideline" should be developed when it comes to physically disabled athletes. The majority of these people are extremely independent and should not be confused with individuals who are elderly or need a great deal of assistance. These athletes are quite capable of dealing on their own with a minimum of assistance.

5. Problems of Airlines: We do appreciate the airlines concern regarding the physically disabled and the possiblity of these people blocking other passengers in the cases where emergency exiting is required.

   There is probably no easy solution to this concern. Perhaps a suggestion might be that the physically disabled to sit in certain areas of the aircraft.

If you require any further clarification on these comments, I would be pleased to answer any of your questions.

Yours sincerely,

Gary Adams

GA:sv

Garry Adams
Assistant Co-ordinator
Games and
Community Initiatives

The Canadian Association
for Children and Adults
with Learning Disabilities

L'Association canadienne
pour enfants et adultes ayant
des troubles d'apprentissage

Maison Kildare House, 323 Chapel, Suite 101, 102, Ottawa, Ontario K1N 7Z2 (613) 238-5721

March 14, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A ON5

Dear Mr. Ratushny:

We, as an Association, would like to thank you for the opportunity of providing information for your large but very worthwhile task.

A brief explanation of learning disability follows and then an outline of the problems learning disabled air travellers may face.

A learning disability is a deficit in information processing in persons with normal to above normal intelligence, although it can occur in conjunction with other primary disabilities. Similary, learning disabilities are not caused by sensory impairments, other disabling conditions or cultural deprivations, though they can co-exist with such conditions. Learning disabilities are not manifested solely in the academic spheres but tend to be disabilities in many of the processes of living. Essentially learning disabled persons appear to be inefficient in processing, storage and production of information. They do not utilize effective strategies to master a task in their areas of deficit functioning. These inefficient strategies result in disorganization, inattention and memory deficits and problems expressing oneself verbally.

Learning disabled persons may have spatial and temporal disorganization which will give problems with shape and pattern recognition, i.e. finding their way around air terminals.

Learning disabled persons may have difficulty processing visual information which will give problems with airline timetables, and the TV monitors with flight information.

An association to advance the education and general welfare of children and youth who have learning disabilities of a perceptual, conceptual or co-ordinative nature or related problems.

Une association voué à l'éducation et au bien-être des jeunes ayant des difficultés d'apprentissage et des problèmes connexes, tant au niveau de la coordination qu'aux niveaux perceptuel et conceptuel.

Learning disabled persons may have difficulty processing auditory information which will give them problems receiving instructions in the presence of high background noise levels that often exist in air terminals.

Most learning disabled persons will not possess all the above disabling conditions at the same time but it can happen and hence the more deficits the greater the problem.

One problem learning disabled persons have when travelling is that outwardly they appear normal (we call it an invisible handicap) and their seemingly simplistic requests for assistance often prompt impolite comment.

Two major areas that proper accessibility standards could help the learning disabled traveller with is: Proper and consistent signage throughout the air transport system and the use of large print in publications and public information brochures; and sensitizing the staff to the needs of the learning disabled.

We as an Association have trainers who are available in every province and territory in Canada who would be glad to assist the airlines and Transport Canada in providing proper training for their staff.

We would like to wish you well in your task and if we can be of further help in your endeavors please feel free to contact us.

Yours sincerely,

Jonina M. Male
President

JMM/lg

A140

C.A.C.L.D. A.C.E.T.A.

ANNEXE HH

KAREN H. FREEL
President

DENIS MORRICE
Executive Director

60 bedford road, toronto, canada m5r 2k2 telephone: 964-9595

THE CANADIAN HEARING SOCIETY
(Incorporated 1940)

April 2, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
OTTAWA, Ontario K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny,

RE: STANDARDS OF ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL BY DISABLED PERSONS

The Canadian Hearing Society provides services to deaf and hard of hearing people. We feel we have a good working knowledge of accessibility issues for our client constituency. The following are some of the concerns that should be addressed when developing standards of accessibility to air travel:

1) Airline personnel should become sensitive to the communication needs of deaf and hard of hearing people. Staff should be exposed to sign language classes so that they have some basic signs that can be used with a deaf traveller. They should be aware of the best way to communicate with a hard of hearing person such as facing the person directly, not exaggerating their lip movements, not shouting, etc..

2) Staff should receive an orientation about hearing impairment so that they are comfortable with the hearing impaired individual and not fearful of attempting to communicate. The orientation will also teach them about the impact and implications of a hearing loss.

An example of the need for orientation about hearing impairment is as follows: A mother takes her deaf teenage daughter to the airport. She goes up to the flight attendant and informs her that the young woman is deaf and requires some special attention. The mother is reassured that the attendant will take care to alert the daughter of any changes or delays and will have the daughter pre-board the aircraft. The mother and daughter sit down to wait. After a while, the mother hears the daughter's name announced over the loudspeaker, asking her to come forward for pre-boarding. Obviously, the girl could not hear the announcement. The airline personnel did not make

..... 2/

A141

CHARITABLE REGISTRATION NO 0056-13-13

the connection that because she was deaf, she would not hear the announcement.

3) Attempts should be made to use a combination of communication such as gestures, writing, lipreading, etc.. The airline personnel need to be uninhibited and flexible in their approach.

4) One of the most significant problems has to do with the fact that communication is usually done over a public announcement system which is not clearly audible to a hard of hearing person and obviously not audible at all to a deaf person.

An example of the problem is the deaf individual sitting in the waiting area, reading a book. An announcement is made that the gate for boarding the aircraft has been changed. Individuals move to the new location but the deaf person remains seated and unaware. He misses his flight.

Another example is the hard of hearing person who hears that flight 232 is boarding and cannot clearly distinguish the flight number. He sees people moving towards the gate and follows the crowd. Without careful scrutiny, he is let through, boards the wrong plane and ends up in Chicago instead of Ottawa.

A solution would be a visual display board that would print out announcements in the waiting area. This should be large and in easily identifiable and observable areas.

A similar printout should be available on the aircraft to make any announcements such as a change in landing location.

5) Amplification devices such as FM and infra-red, can be used to assist in communication between airflight personnel and hard of hearing travellers.

6) Amplification devices such as personalized FM systems or infra-red systems should be available on aircrafts so that hard of hearing people can watch films and hear the soundtrack. Thought should be given to showing captioned films so that deaf people can take advantage.

7) A hearing impaired person who identifies himself/herself should be given an aisle seat to allow for easier communication.

) Airline personnel should be aware of some of the health requirements for a deaf or hard of hearing person.

For example, it is usually a good precaution to remove hearing aids during take-off and landing. This might be communicated to a hard of hearing person at check-in time.

It is also dangerous for a person with a head cold to fly. There was an incident where a woman who had a hearing loss in one ear caused severe damage in her other ear because she flew when she had a bad head cold.

..... 3/

Mr. Ed Ratushny

April 2, 1984

9) Another obvious problem is making contact with the air carrier for reservations or information. Teletype machines provide access for deaf people to use the telephone.

10) Accessible telephones should be available in the waiting areas. Most airports have these phones available now but there is some controversy over the fact of whether these phones will remain in use. Volume control phones and hearing accessible phones are essential to providing full access to hard of hearing travellers.

11) Airline personnel should be aware of a person who is deaf or hard of hearing. In case of an emergency one person should be responsible for communicating personally to the hearing impaired individual in helping him/her understand emergency instructions. The same kind of personal contact would be necessary when any announcement was made.

12) Flashing alert devices should be available in waiting areas and on aircraft to alert deaf and hard of hearing people to emergency situations.

These are some of the significant issues that affect deaf and hard of hearing people. If you require additional information or examples feel free to contact me.

We would appreciate being involved in reviewing the draft standards. I look forward to hearing from you in the future.

Sincerely,

Iris Boshes

Iris Boshes
Coordinator
Rehabilitation & Social Services

IB/iz

cc: Janice Tait
Judy Rebick

ANNEXE II

EPILEPSY CANADA/
EPILEPSIE CANADA
Hôpital Notre-Dame
P.O. Box/C.P. 1560
Station/Succursale C
Montréal H2L 4K8

MAR 3 1 29 PM '84

March 6, 1984

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada,
Ottawa, Ontario
K1A ON5

Dear Mr. Minister:

RE: Standards of Accessibility to Air Travel By Disabled Persons

Today, there are more than 240,000 Canadians with epilepsy.

By virtue of the very nature of epilepsy, the latter entails a host of not only medical, but psychosocial consequences as well. Generally associated with epilepsy are educational, transportation, legal, employment, psychosocial and familial difficulties.

Epilepsy Canada is the only National, charitable, non-profit, voluntary organization in Canada that is specifically dedicated to the addressal of these issues in an attempt to promote the welfare of persons with epilepsy and their families, and their equal participation in Canadian Life. Above all, Epilepsy Canada is committed to helping people with epilepsy achieve self-sufficiency and independence, and equality in the social, educational, vocational, legal, transport, insurance, medical and employment fields. By doing so, persons with epilepsy will be given an equal chance to lead fulfilling and productive lives in the mainstream of Canadian Society.

Recent statistics disclose that more than 12,000 new cases of epilepsy are diagnosed each year. Further, many persons with epilepsy must travel large geographical distances to obtain medical treatment. It is not uncommon for persons in Calgary to follow treatment at the Montreal Neurological Institute, and for persons in Halifax to be seen by a neurologist at the University Hospital in London, Ontario.

Administrateur - Administrateur
RECEIVED / REÇU
MAR 14 1984
AIR TRANSP. ADMIN.
ADM.N. . . . AÉRIENS

A144

Due to the vastness of our country, it is imperative for Canadians with epilepsy to have access from one region of the country to another by air at the lowest possible cost. Or, as you yourself recently stated: "Domestic air fare policy touches the lives of all Canadians. I have long been of the view that it is extremely important to our nation as a whole and to individual citizens that they have access from one region of the country to another by air at the lowest possible cost".

We, Epilepsy Canada, formally recommend to Transport Canada that:

1. Persons with epilepsy who, for reasons of medical treatment, must travel large distances, obtain a reduced rate on all major airlines;

2. Escorts accompanying persons with epilepsy travel free of charge. Persons with epilepsy very often are unable to travel alone. They must be accompanied by an escort who, as the policy now stands, must pay full fare. This seems somewhat unjust. As a side note, Via Rail currently offers a free escort service for travelers accompanying persons with epilepsy to their medical treatments;

3. A parent accompanying a child with epilepsy to medical treatments travel free of charge. Seventy-five percent of all cases of epilepsy develop before the age of 18. As is very often the case, these children must follow treatment in a different city. This places a tremendous financial burden on parents;

4. Education continue to airline personnel on the causes, treatment and consequences of epilepsy. It is necessary for airline personnel to be aware of epilepsy and the first-aid techniques used in the management of seizures. Continuing education in this area is essential.

Yours truly,

Jennifer Brunet
National Co-ordinator

BLOORVIEW CHILDRENS HOSPITAL 25 Buchan Court, Willowdale, Ont. M2J 4S9 (416) 494-2222

10 April 1984

Mr. Ed Ratushny
Air Accessibility Standards
Office of the Hon. Lloyd Axworthy
Transport Canada
OTTAWA, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

Regarding your project on Standards of Accessiblity to Air Travel by disabled persons, I would like to make the following comments.

At Bloorview Childrens Hospital there are approximately six residents who travel by air to and from their family homes in Ontario, on an average of two to three times annually. They have learned to cope with their physical handicap and in many ways, are self-reliant in what they can communicate and in feeding themselves. They are particularly screened for air travel by our medical staff. They have been accepted for travel by Air Canada for some time now, without an attendant, on the basis that:

1. they are mainly self reliant;
2. the distances for travel are short;
3. their toiletting has been looked after before the flight;
4. the time of the flight during the day is on the off-peak periods.

They should require no more time and attention from the cabin crew than other passengers.

Usually the chief concern of the cabin and flight crew is one of safety in emergency situations. I believe education of the cabin crew might help make them more receptive to the wheelchair traveller. Frequently the difficulties seem to stem around anxiety about how to accommodate them on an aircraft. In this regard I would suggest that arrangements be made for the large carriers, such as Air Canada and Canadian Pacific to include the following subjects:

1. A basic introduction to disability - what disability means.
2. The basic human rights of disabled people - emphasising respect and dignity.
3. Communication, self-reliance and self-determination of the disabled - emphasis on not being afraid to communicate with a disabled person.

4. Basic lifting techniques, e.g. bend your knees, not your back.

An organization such as C.O.T.A. (Community Occupational Therapy Associates) could be contracted to provide this type of training.

With respect to the physical aspects of the disabled travelling in aircraft I would suggest the following:

1. Washrooms be made accessible, with the inclusion of grab bars on the walls, and the larger floor space for people with walkers and canes to manœuvre.

2. Moveable armrests be included, at least in some of the seats on the aircraft, for the disabled.

3. People with disabilities be located closer to the emergency exits. Presently they are usually seated furthest from the emergency exits.

With regard to the question of wet cell batteries, we understand the safety hazard in storing them in the baggage compartment. There are two solutions to this:

A container which is acid resistant and rubber lined be included in the luggage compartment, and secondly there is a type of gell battery which is an alternative to the wet cell battery. Although this is more expensive it may be an alternative for disabled people who require an electric wheelchair to be transported long distances, such as between continents.

I believe that education of the cabin and flight crew might help them to be more receptive to the wheelchair traveller. Obviously these people travel more and more, and we must be more accommodating to include them in our society.

If I can be of any further assistance, please do not hesitate to contact me.

Yours truly,

J Montague

John Montague, M.S.W.
Manager of Social Work

jm:bm

Calgary Association for the Mentally Handicapped (CAMH)

303, 1147 - 17th Avenue S.W., Calgary, Alberta T2T 0B7

Phone: 244-9335

22 March, 1984.

MAR 27 8 51 AM '84

Mr. Ed Ratushny, Special Advisor,
Air Accessibility Standards,
Office of the Honourable Lloyd Axworthy,
Transport Canada,
Ottawa, Ontario, K1A 0N5.

Dear Mr. Ratushny:

Policy on Transportation for Disabled Persons

The following comments are in response to your policy statement and your request for comments on Standards of Accessibility to Air Travel by Disabled Persons:

6.1 After making this statement the policy clarifies and eliminates many or the definition of disabled is very narrow and only affects individuals who are mildly handicapped.

6.4 Disabled travellers who are self-reliant probably do not need any special consideration at all.

6.5 To compare assistance in breathing with eating or using washroom facilities is hardly a parallel.
Re: "extraordinary care" like eating, using bathroom facilities eliminates many unless accompanied by an attendant.

P. 14 Undue cost - will let any/all out of responsibility of making any change.

- Accessibility to board and deboard planes is not going to facilitate travel if assistance is not available

- Accessibility onto trains and buses, however, is impossible at this time even with an attendant unless they can carry the disabled individual.

- Flight attendants could easily be trained to transfer, empty a legbag and assist with feeding. At this time they can be found spending a lot of time making "normal" people feel comfortable, placating drunks, helping with babies' needs. They will transport young children unattended and often do an excellent job. If they

.....2

Integration Alberta

Mr. Ed Ratushny

22 March, 1984

seriously looked into the needs of disabled travellers and became comfortable with them they might discover that assisting them would not really take that much time.

- It appears that the policy is going to make it easier for individuals who have a mild disability or an attendant with them to travel. Many of these are travelling at this time. It may not make travel possible for those who are not able to travel at this time.

In conclusion, I hope these remarks assist you in your development of appropriate standards.

Sincerely,

Jonas J. Fornwald,
Exec utive Director.

JJF:sl

Copy to Ella Berrington

ANNEXE LL

CANADIAN LUNG ASSOCIATION
ASSOCIATION PULMONAIRE DU CANADA
75 ALBERT, SUITE 908, OTTAWA, ONTARIO, CANADA K1P 5E7 (613) 237-1208

July 20, 1984

Mr. Ed Ratushny
Special Advisor
Minister of Transport
Place de Ville, Ottawa
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

RE: Air Accessibility Standards
Draft #2 - J. Tait - Feb. 15, 1984

The Standards Committee of the Canadian Thoracic Society (CTS) considered the above item at its meeting on June 10, 1984.

It is their recommendation that an additional sentence be appended to proposal standard, item g on page 12 stating that "the flow rate of oxygen should be determined by the patient's physician in accord with guidelines provided in the CTS Statement on Air Travel." This CTS Statement on Air Travel is presently being revised.

I trust this recommendation will be incorporated in the Legislation/ regulations.

Yours sincerely,

A. Les McDonald
Health Education Coordinator

ALMcD/ml
c.c. Dr. M. Lertzman

A150

WHEELS INCORPORATED

13 Linden Avenue
Charlottetown, P.E.I.
C1A 5Y5
March 13, 1984

Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario, K1A ON5

ATTENTION: ED RATUSHNY, SPECIAL ADVISOR

Dear Sir:

RE: ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL
BY DISABLED PERSONS

We offer the following comments and suggestions in response to your recent correspondence. A lot of the comments are from personal experiences and should be easily implemented.

Should you have further questions on these please feel free to contact me.

Yours very truly,

Richard W. Montigny

Richard W. Montigny
Chairman

RWM:bg

Enclosure

(1) Allow for pre-boarding information to be given at time of checking in.

Too often I have waited in a departure lounge for a pre-board announcement only to see the flight attendant come in, look around and leave feeling no one requires pre-boarding. If this information is given at the time passengers check in then the flight attendant will be aware of numbers of pre-boarders and type of assistance required. It should be little or no extra work for counter staff.

(2) In cooperation with the forgoing I feel there should be a certain part of the departure lounge designated for pre-boarders to gather. If persons who request pre-boarding privileges are told where to sit it will be much easier for the flight attendant. It will not be necessary for these passengers to get by other standing passengers and possibly fall. I find people get over anxious at pre-board announcements and stand in aisles thus blocking the way for others.

(3) For small airports, such as we have in Charlottetown, there should be a more standard means of placing persons who are confined to a wheelchair, or who cannot climb steps aboard an aircraft. They should not have to be placed on straight back chairs with no arms and lifted up the steps of the plane backwards. Besides being unsafe it is very demeaning to the person on the chair. A mechanical lift with sides could be used with flight attendants present. This would be much safer and a little more dignified for the passenger.

(4) When a passenger, with limited mobility, is brought inside the cabin of the aircraft he or she then has difficulty to reach his seat. If they have been brought up in a chair with no wheels it cannot go down the aisle of the aircraft. Perhaps the passenger has been fortunate enough to be brought on board in a wheelchair but finds the chair is too wide to go down the aisle.

There should be a chair available which has wheels and can be taken down the aisle of an aircraft. In my personal experiences I have been carried down the aisle or assisted by two flight attendants in a side on position because the aisle is not wide enough for two persons let alone three.

(5) Persons with a disability or who requires assistance should be assigned an aisle seat as close to the washrooms as possible. Every time I have flown I must make it a point to specifically request an aisle seat. I have yet to see an occasion where they have not had to make a change in my seat designation, should I request an aisle location after the attendant has assigned me my seat. Inevitably they want to place me in by the window.

Besides being hard to get into and out of it is much harder to request assistance of attendants during the flight from these seats. They simply cannot reach you to help you with food or drink or other matters.

(6) There should be a number of seats on each aircraft with removable arms to make it easier for a disabled person to transfer in and out of these seats, often from another seat. It is easier for a person with mobility problems to sit on the seat from a side position and swing around to a front position than attempt to back into a seat blindly.

(7) A disabled person should be requested to indicate his requirements for travelling when making reservations and/or picking up the ticket. These requirements should then become part of the ticket and it will not be necessary to make requests each time one checks in at a ticket counter. Recently I went to Florida by air. I purchased my ticket through a local travel agent. At the time of making my reservation I requested pre-boarding at all places, a wheelchair in each place, and assistance with meals on flight. I had to go to Halifax, Montreal, Boston, and West Palm Beach. The travel agent assured me all my requests were made and confirmed yet my ticket showed it to be no different from one who had not made these requests.

When I arrived at the airport in Charlottetown on the day of my flight I again made my requests. No one knew anything about them but they reassured me it would be looked after. We got to Halifax and the flight attendant asked the ground crew about the wheelchair and they knew nothing about it. The same experience in Montreal and Boston. I changed in Montreal to Delta Airlines. On my return I took Delta at West Palm Beach. I again made my requests on checking in and they provided me with a copy of a three-part form which showed my name, connecting flight no's, destination, seat number, and outlined my requests. I simply gave it to the flight attendant on board who in turn gave it to the attendant who met me in Boston and this person passed it on. Each new set of attendants I encountered on my return flight knew of my needs. Why cannot this be done by Canadian airlines. The information is telexed ahead, and a copy goes with the ticket. It is much more convenient for all.

(8) Some seats on airplanes should be moveable that will allow for more leg or maneuverability room for passengers getting in and out of seats. Many disabled persons have problems with legs and if seats could be moved forward or backward easily then people would be able to get in and out of seats with more ease.

The preceding comments come as a result of personal experiences. I don't feel there would be great costs to implement any of the forgoing.

RHYS T. EYTON
President & Chief Executive Officer

Pacific Western

June 25, 1984 (mailed July 10/84)

The Honourable Lloyd Axworthy,
Minister of Transport,
Transport Canada,
Place de Ville,
Ottawa, Ont.
K1A ON5

Dear Mr. Axworthy,

Thank you for your letter attaching a copy of the Federal Policy on Transportation of Disabled Persons. I have had the opportunity to consider the recommendations and wish to make some comments thereon. In addition, I understand that the Air Transport Association of Canada has been assisting Dr. Ed Ratushny in developing air accessibility standards within a framework that responds to your programme while at the same time recognizing the nature of the commitments being asked of the aviation industry.

Pacific Western has put into place the following programmes to improve the mobility of the disabled:

1. Different types of wheelchairs have been made available at airports for the convenience of the disabled.

2. At the request of the Air Transport Committee of the Canadian Transport Commission, articulated acceptance procedures for the disabled appear in our tariff.

3. At the request of the disabled, limitation on replacement of damaged baggage was waived.

4. Boeing 737 seats have been retofitted with removable armrests to meet the needs of the disabled.

5. The Boeing 767 seats and access to lavatories have been designed to meet the needs of the disabled.

... 2.

PACIFIC WESTERN AIRLINES LTD., Executive Office: Suite 2800, 700 - 2nd Street, S.W., Calgary, Alberta T2P 2W2 Phone (403) 294-2000

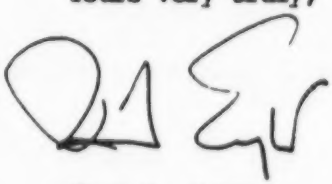
6. Pacific Western has recently filed for a reduced fare applicable to attendants who accompany the disabled.

7. A special alert system has been developed in our passenger processing system to respond to the needs of the disabled passengers from the time a reservation is made to the time the disabled passenger departs from our system.

8. Pacific Western's ground and in-flight staff have been given special training with the objective of making the journey with Pacific Western a pleasant experience for the disabled.

I trust the aforegoing is responsive to the Federal Government's programme and I wish to assure you of our continued co-operation in working towards the goal of reasonable and equitable access for disabled persons.

Yours very truly,



Rhys T. Eyton

RTE:mw

ANNEXE 00

Suite 110,
10235-124 St.
Edmonton, Alberta
T5N 1P9

488-0151

PARALYMPIC SPORTS ASSOCIATION

DEVELOPING THE SOCIAL, PHYSICAL AND MENTAL SKILLS OF HANDICAPPED MEMBERS THROUGH THE MEDIA OF WHEELCHAIR SPORTS AND RECREATION.

March 28, 1984

Ed Ratushny
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Ratushny:

Paralympic Sports Association and Alberta Section-Canadian Wheelchair Sports Association are both active organizations providing sport opportunities for physically disabled individuals in Alberta. With competitions across Canada, the United States and occasionally international competitions, we are regular users of the Air Transport System.

On behalf of the above mentioned groups I would like to present our suggestions to Transport Canada on Air Accessibility Standards. A number of trips taken by our groups have resulted in situations which were unacceptable to us and to the carriers. In my report I will refer to a number of recent trips as you have asked for specific examples. In general we find that Transport Canada and the airlines have done a good job of making opportunities available for disabled passengers. It is the daily operations and attitudes of airline staff which have caused the greatest problems in recent years.

All our experiences involve travel by athletic teams and therefore reflect needs of a group, not individual

...../2

PRIDE, SPIRIT AND ACHIEVEMENT

travel. Thank you for providing us with this opportunity to comment. All too often we forget to obtain comments from the consumer who is most affected by our policies. We appreciate this communication.

Sincerely,

PARALYMPIC SPORTS ASSOCIATION

Carol A Holmes

Carol A. Holmes
Executive Director

CAH/lm
Encl.

STANDARDS OF ACCESSIBILITY TO AIR TRAVEL BY DISABLED PERSONS

Based on the many flights taken by the physically disabled athletes of our Association, I feel that the greatest problems with air travel stem from communication or the lack thereof. This managerial problem is hindering the technical advances that have been made to provide equitable services for disabled passengers. Physical access is in general acceptable but the communication problems and negative attitudes which stem from this add to inequality rather than equality. In addition to rectifying the communication issue, there are secondary problems dealing with logistics and policies which we would like to make note of.

As a major problem, communication involves all levels of interaction within the air travel service. Problems arise at the levels of user (passenger) service provider (carrier) and policy maker (Ministry of Transport). Staff-Passenger, Staff-Staff, and Staff-M.O.T. relationships all require attention. We have been appalled by the poor communication at all levels. We understand that there are vast numbers of people involved, but there are solutions. We would like firstly to state some of the problems based on two specific trips taken by our athletes within the past year.

The first trip we would like to site as an example of problems caused by communication was taken July 10th, 1983, to depart from Vancouver destined for Edmonton. We had a team of nineteen individuals, five able-bodied attendants, five carry on's, and the other nine were what we would call walking wounded. Our travel agent is very good at communicating policies to us, and aware that we were governed by certain M.O.T. policies did everything we could to assist carriers and make a smooth trip for our athletes. We had received pre-clearance approval from Ron Clark-Flying Operations and told TT approval was not necessary. We arrived at the Vancouver airport two hours prior to departure as we normally do. We were given boarding passes assigning us a block of seats in the rear of the plane. Pre-boarding was done on our own which we like to do as we know what we are doing and it normally takes us no longer than six or seven minutes to board a team of this size. I must note that the pilot did see us boarding and the airline attendants could see how many people we carried on. When the plane was completely full and ready to take off, an announcement was made that there would be a slight delay due to boarding and ground arrangements. After forty minutes and a number of announcements we were still sitting at the Vancouver airport. Being one of the spokes people for the group I asked the head flight attendant if the delay had anything to do with our team, and if so, I would provide her with information about the number of walkers, etc. She informed me that the problem had nothing to do with us, and I should just sit down and be patient. One and a half hours later they finally told us that yes,the problem was us! First of all they thought we had too many disabled passengers in total because we had checked eighteen wheelchairs. This is because many athletes have two wheelchairs, and some walkers have a chair for long distances. So, after resolving that, we waited longer while they put telexes through to Ottawa or Toronto, and then after two hours (total time)

decided we were not sitting in the correct part of the plane and were not in the proper seating arrangement. So, they unloaded half of the plane and started moving our athletes around as if they were baggage or pawns in a chess game. To cut everything short, 2 hours and 30 minutes after proposed departure time we took off for Edmonton; a whole plane of passengers not knowing why they were delayed and most of them upset with disabled passengers. After safely in the air I asked the head flight attendant if she would explain to the passengers what had happended and she informed me that "no, that would make the airline look bad." We as disabled athletic teams are already battling negative attitudes and misinformed public. As regular air transport users, we deserve more respect than was displayed through this entire "episode".

Our most recent trip involving communication problems was to Windsor, Ontario February 17, 1984. We booked our flights three months ahead and were told everything was settled. In later January we were told that we'd have to make other flight arrangements as there were too many carry on passengers on our flight. As we understand, a wheelchair team booked before us at the group bookings desk but the employee did not have the team marked down as disabled passengers. So, we were left with no seats into Windsor unless our team flew on three different flights through two different cities! And that's the reward we get for booking three months early! Its too bad that we decided to fly on an American airline instead, as we'd like to support our Canadian economy, but with no restricting policies and helpful staff, we chose to fly on an American airline to Detroit and then drive to Windsor.

Having sited these two recent experiences, we would like to identify specific communication problems and hopefully some suggested solutions. We are aware that managerial problems are the responsibility of the carrier, but when they are counterproductive to the underlying principles of the Transport Canada: Policy on Transportation of Disabled Persons, we feel something must be said. We have not been treated with the same dignity, consistency and respect as other passengers and find the service quite degrading. We are not supposed to be subject to any unreasonable terms and conditions but continually are! All of our athletes are self reliant except those that must be carried on, and we have attendants for those athletes. Once on the plane noone requires any specific attention, yet how have we been treated? Why are there problems in providing disabled travellers with equitable air transport opportunities? Communications.

Specific Communication problems encountered are varied.

1. Staff do not communicate effectively with each other. This was exemplified in both the Vancouver and Windsor trips (Pilot-Ground staff, flight operations-pilot, and pilot-flight attendants)

2. Staff are uninformed or misinformed of M.O.T. Policies Ground staff did not give us boarding passes for the section of plane designated by policy for disabled passengers; Pilot did not know policies but felt we were a threat? Flight attendants had all different stories!

3. Staff do not communicate honestly and openly with the Disabled Passengers.
In Vancouver noone asked us anything about team size, number of carry-on's or our needs. They actually lied to us and said it was not our problem (then who's was it?)

Solutions are not always easy, but if each party involved makes a concerted effort to be informed and communicate with others, the procedure would be more efficient and reasonable. We feel we have made an effort to know policies, be at airports early, and classify our passengers when we book flights. We feel alot of the responsibility lies with the carriers. Some solutions we suggest are described below.

1. Staff Training-initial training sessions on disability groups, M.O.T. Policies and communication techniques.
-updates on change in policies and short one page summaries.
2. Organized/Systematic Approach-with the technology available why don't the carriers document policies on computers and access the information when disabled passengers are boarding. With locator numbers on all tickets, something should be done to automatically retrieve policies when locator number is brought up on computer. This would mean proper seating and information from the moment a disabled person arrives to check in.
3. Ask the Disabled Passenger-he/she can be a big help!
4. Consistency-find a plan that can be communicated to all Pilots. If they have the final say, they must be informed.

These are just a few suggestions. Obviously a managerial problem is better dealt with by people who operate the company. I'm sure that there are means of improving internal communications and teaching policies and procedures to staff concerning equitable travel for disabled passengers.

Secondary barriers we have noted are logistics and policies. Most technical barriers have been alleviated, but there are still details which would make planing and deplaning and washroom use much easier and safer for passengers and staff.

1. Wider doorways and aisles
2. Removable Arm Rests
3. An Accessible Washroom
4. Make available one wheelchair or one Washington chair on flights of more than 2 hours for movement to and from washrooms.
5. Passengers should be allowed to keep their crutches as long as they are not in the way of others. Dignity is lowered if they must ask for them each time they need to get up or go to the washroom.
6. Pre-boarding is requested and with teams should be allowed to board on their own. They know team needs, etc.

7. Do not put wheelchairs on conveyor belts.

8. Have chairs available when deplaning so individuals are mobile. These chairs should have push rims so individuals can move about independently or preferably they should be given their own chairs.

9. There should be no extra charge for a wheelchair as a piece of luggage.

These are a few of our suggestions for improving the efficiency and dignity of planing and deplaning.

Policies are the last barrier which we will mention. Often policies are made for the safety and good of the passenger, but generalized policies that may assist one group or individual may hinder the opportunities of another, whether it is just the communication of policies or the policies themselves, we run into great inconsistencies. Specifically, the place on an aircraft where disabled passengers should be seated. Perhaps it varies from one carrier to the other but we've been told the front is a must, the back is better and now the middle of the plane.

Conclusions

We realize that it is difficult to set policies concerning disabled transport because each case is unique. The general principles set out by Transport Canada are equitable if they are adhered to. If however they are not communicated to and practised by the service delivery level then the principles are useless. Poor communication brings about inconsistent treatment and negative attitudes. Situations like this discourage disabled from travelling. Airlines that learn to actualize these principles will gain the respect and accounts of disabled passengers. Communication can make the difference between equitable service and unacceptable experiences. A polite inquiry and cooperation will make a world of difference.

ANNEXE PP

Laurence Decore
Mayor

City Hall
1 Sir Winston Churchill Square
Edmonton, Alberta
T5J 2R7

1984 05 09

Our Reference: 5160

The Honourable Lloyd Axworthy
Minister
Transport Canada
Place de Ville
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Mr. Minister:

Thank you for the copy of the report, "Policy on Transportation of Disabled Persons". The City of Edmonton applauds Federal initiatives to improve inter-city transportation for the disabled. These improvements will be of benefit to both citizens of and visitors to the City of Edmonton.

An area of inter-city air and rail transportation that still needs attention is in the pre-arrival arrangement of intra-urban transportation. This is especially critical in cities such as Edmonton where wheelchair equipped van service is in limited supply and requires pre-booking to ensure a high level of service for visitors. Actual inter-city carriers such as VIA Rail and/or Air Canada could be encouraged by the Federal Government to provide such an advance booking arrangement in much the same manner as a travel agent. City of Edmonton Transportation Department staff are currently in review of the Edmonton International Airport with local Transport Canada staff.

Again, I would like to thank you on behalf of the citizens of Edmonton for such beneficial initiatives and if you have questions regarding my concern with the intra-urban connection please contact Doug Langille of the City of Edmonton Transportation Department at (403) 428-5108.

Sincerely yours,

Laurence Decore
Mayor

Multiple Sclerosis Society of Canada
National Office

Société canadienne de la sclérose en plaques
Bureau national

Suite 700, 130 Bloor St. W., Toronto, Ontario M5S 1N5 (416) 922-6065

April 13, 1984

Dr. Ed Ratushny
Special Advisor
Air Accessibility Standards
Office of the Honourable Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Dr. Ratushny:

The following comments and suggestions regarding the Standards of Accessibility for Aircraft provided to disabled passengers are related to the needs of persons with multiple sclerosis.

Multiple sclerosis is "the mysterious crippler of young adults", all too often confused with muscular dystrophy, which is usually a disease of children. Multiple sclerosis or MS attacks young men and women who are just beginning careers or families. It is usually first diagnosed between the ages of 20 and 40. An estimated 35,000 Canadians have MS and an estimated 200,000 family members are affected by its heavy economic and social burden.

The disease attacks the myelin (or protective) sheath of the central nervous system, destroying it in patches, which are replaced by scar tissue that interrupts and distorts the flow of nerve impulses. Resultant symptoms, which may not be present in all cases -- depending on the area and amount of damage to the nervous system -- include:

Paralysis	Loss of balance
Numbness	Extreme weakness
Double vision	"Pins and needles" sensation
Foot dragging	Loss of coordination
Bladder or bowel problems	Hand tremors
Speech and hearing difficulties	

Spontaneous remissions (during which the person improves or there is no further progress or symptoms) are common. Remissions may last for months or years. MS, however, is often progressive, advancing through a series of unpredictable attacks, each usually causing further disability. As yet, its cause is unknown; there is no specific treatment and nothing is known about prevention. Some symptoms can be alleviated by good medical management.

Founding member of the International Federation of Multiple Sclerosis Societies/Associated with the Canadian Medical Association
Membre fondateur de la Fédération internationale des associations de la sclérose en plaques/Affiliée à l'Association médicale canadienne

Research

Much of today's research into the cause of MS is based on the idea that the disease process is most likely the result of a slow-acting virus or an auto-immune response, or both. There is good evidence to indicate that environmental factors play a causative role, but that genetic factors may also determine a predisposition to MS.

Several other chronic degenerative diseases of the central nervous system, such as kuru in humans and scrapie and visna in sheep, have been shown to be caused by slow-acting viruses that remain dormant for months or years after the initial infection and then "flare-up" producing a chronic disease. Viruses currently being considered in connection with MS are those in the paramyxovirus group, which includes measles, mumps, chicken pox and para-influenza.

Epidemiologic research suggests that MS may result from contact with something in the environment during childhood or adolescence. The following evidence points to this suggestion:

- The frequency of MS increases with increasing latitude both north and south of the equator.

- Persons migrating from high-risk to low-risk areas for MS after the age of 15 retain the high risk of their native land, whereas those who migrate before age 15 acquire the low-risk of the country to which they have migrated.

- Some patients with MS have an increased amount of virus-specific antibodies in their blood serum and cerebrospinal fluid.

These are some of the findings that have resulted from recent MS research. Current evidence favours the view that immunological alterations and a virus or viruses play a key role in the cause of MS. Despite exciting new leads in these areas, other etiological possibilities for MS remain, and new approaches are encouraged.

Organization

The Multiple Sclerosis Society of Canada is the only national voluntary agency in Canada conducting programs in research to find the cause, prevention and cure for multiple sclerosis. The Society has seven divisions with more than 90 chapters across the country. It is involved in supporting MS research, providing services for those who have the disease and supplying professional and public education programs.

.../3

The following comments on the accessibility needs of persons with multiple sclerosis are made in the context of the paper "Preliminary Analysis Regarding Accessibility Standards for Aircraft" by J. Tait, February 15, 1984.

4.3 Access to Facilities

a) Access to seats with movable armrests, a narrow wheelchair, and an accessible washroom are important to many persons with multiple sclerosis. Movable armrests would greatly facilitate the transferring from wheelchair to seat and back to the wheelchair.

The availability of safe, narrow wheelchairs for moving to/from the washroom is an important consideration. Often persons with multiple sclerosis have bladder and bowel problems which necessitate frequent trips to the washroom. The movable armrests, narrow wheelchairs, and accessible washrooms need to be available to them.

In addition, seat selection is an important consideration. Availability of seats with movable armrests beside or close to washrooms would be very helpful. There would be less likelihood of interruptions of bar or meal service if the seating was so allocated.

Fatigue is often a major symptom of multiple sclerosis. Although not visible to others, it necessitates careful energy management by persons with multiple sclerosis. Readily accessible seats, wheelchairs and washrooms assists in this energy management.

Suggestions have been received from persons with multiple sclerosis who are frequent aircraft travellers. The following specific suggestions have been made:

1. Grab bars placed inside washroom, one above the cabinet and the other on the bulkhead, would allow for greater ease of movement.

2. Wash basin taps made with wing levers to aid those persons with little strength or/and spasms in their hands would be of help.

3. Persons with multiple sclerosis can often have problems with spasticity and leg spasms. Accessible seats at the bulkhead or near emergency exits which have extra leg room would be helpful.

4.3 & 4.5 a)

b) Loading bridges to assist passengers to access the aircraft are important. It has been suggested disabled persons requiring mechanical lifting devices will be required to give 24-hour notice.

A number of travel agents were contacted in order to clarify the situation regarding loading bridges and mechanical lifting devices. They were not knowledgeable about the availability of lifting devices and stated their responsibility was to notify the airline at the time reservations were made of the person's need for a wheelchair and assistance.

.../4

This issue requires clarification for the disabled passenger and travel agent. Once notification is given by the disabled passenger to the travel agent of the need for wheelchair assistance it would appear to be the airline's responsibility to ensure a mechanical lifting device be available if loading bridges are not.

Persons with multiple sclerosis using wheelchairs have indicated problems and "frightening" experiences with boarding and deplaning in Thunder Bay, Victoria, Saskatoon and Regina. This serious problem of boarding and deplaning needs to be adequately addressed.

4.5 Availability of Service and Equipment

b) Advance seat reservation for disabled persons would be a definite asset. Here again it would be important for travel agents to be aware of this option for the disabled. The factors of fatigue, bladder problems and use of mobility aids would make this reserved seat booking of benefit to the person with multiple sclerosis.

d) The problem for some disabled people having difficulty removing baggage from the carousel has been identified by persons with MS. Fatigue, weakness or spasticity may decrease their efforts to remove baggage. It would be of benefit for carrier personnel to provide assistance in removing baggage from the carousel and conveying it to or from ground transportation curbside. It has also been mentioned that baggage handlers can be "short-tempered" in dealing with baggage, equipment and wheelchairs.

These problems seemed greater on short-distance travel rather than long-distance. Airport personnel seemed more prepared to deal with these extra duties on a long-distance flight. It also appears to relate to training of personnel as mentioned in 4.5 g).

Another difficulty experienced relates to electric wheelchairs and baggage handlers. A gell cell battery was treated like an acid battery. The terminals were taped and were difficult to untape on arrival. The baggage handlers and air carrier personnel experienced an awkward and difficult time reassembling the electric "amigo".

4.6 Limitations to Access

c) Multiple sclerosis is a variable and unpredictable disease, as well, a number of the symptoms are not visible to other people such as fatigue, bladder and visual problems, and weakness. The person with multiple sclerosis well knows his limitations and potentials day to day. Travel assistance needs will vary as the disease varies. It is important a person with MS be presumed fit to travel unless he/she specifies otherwise. It currently appears a multi-model card would be of assistance to the disabled traveller and the CTC.

.../5

In summary, the problems and proposed standards outlined in the paper by Ms. Tait are comprehensive and well defined. If the proposed standards are recommended, a major step will be taken in providing services on aircraft to which disabled persons are entitled.

Thank you for the opportunity to comment on this very important area of aircraft accessibility. I look forward to learning of your final recommendations on a set of standards of accessibility.

Sincerely,

Beverley Brown

Beverley Brown
National Director of Patient Services

BB/dr

c.c. F.P. Doyle
A.M. Fraser

ANNEXE RR

The Pas Branch

MANITOBA LEAGUE of the PHYSICALLY HANDICAPPED

Box 3030

The Pas, Man. R9A 1M7

Ph. 623-2243

May 23, 1984

Hon Lloyd Axworthy
Minister of Transportation
House of Commons
Ottawa, Ontario

Dear Mr. Axworthy:

We certainly must compliment you for your dynamic speech at the MLPH Spring Conference, May 4 at the Holiday Inn in Winnipeg. Certainly all Manitobans should be proud of the fact that we have such a capable Member of Parliament representing not only Manitoba, but also all of western Canada.

Lloyd, in our travels by Pacific Western Airlines, we always encounter a major problem. I have wet cell batteries for my motorized wheelchair and because of restrictions, these cannot be transported by air. This causes much difficulty as I have to make arrangements at the landing sight for wet cell batteries.

My understanding is that Air Canada and C.P. Air do have special containers for transporting wet cell batteries. Why is it that regional airlines like Pacific Western do not have these available?

Sir, we would appreciate immediate positive action on this matter of grave import.

Thank you kindly for your concern and action.

Yours truly,

Michael Szadiak

A169

Michael Szadiak, Co-ordinator.

MS/pd
c.c. Rod Murphy

Ontario Association of the Deaf

FOUNDED 1896 — INCORPORATED 1963

883 Regan Place
Bay Ridges
Pickering, Ontario
L1W 1J8

March 28, 1984

Air Accessibility Standards
Office of The Hon. Lloyd Axworthy
Transport Canada
Ottawa, Ontario K1A 0N5

Attn: Mr. Ed Ratushny, Special Advisor

Sirs:

As Executive Secretary of the Ontario Association of the Deaf, an organization run entirely by volunteer deaf consumers, I wish to add the following comments in regard to your invitation to send our opinions on accessibility by disabled persons.

You may be aware that for deaf people, the most significant barriers or problems found is the lack of VISIBLE COMMUNICATION; like printed information regarding flight times, departures, arrivals, cancellations and delays which are presently shown on TV screens at terminals in a coded fashion not understood by most of the hearing impaired, who also cannot hear voice announcements clarifying the coded print-outs for hearing customers. Example:

"Flight 201 from New York delayed for 1/2 hr-
Please wait in lobby" or

"Flight 104 from Montreal is cancelled" with instructions on how to proceed in complete sentences.

I personally am profoundly deaf and once I was given an interpreter by Quota International (a professional women's group honouring me as 'Deaf Woman of the Year') on a flight to Vancouver, B.C. I was amazed at the number of announcements made by the Captain and others which stimulated my enjoyment of the otherwise silent and lonely flight. It was especially silent

. . . 2

on that long trip to Japan in 1970. If you had visible announcements of points of interest, or require that one of your staff be able to use sign language just to inform deaf passengers of the highlights of the trip, that would be great for us. After all we pay full fare on such trips, no discounts for being deaf! Not that we want this, but we do want to know like everybody else what is going on. Your hearing passengers can use ear plugs for music or whatever and also hear and see a movie. There are captioned films available (see National Film Board and/or Canadian Captioning Developing Agency for information) which also have a voice track and printed words. This would be marvellous for deaf people like me to have visible communication during flight times.

There may be other barriers to communication accessibility that I am overlooking in regards to flights, however, what I have mentioned above, if resolved, would be a great step forward for deaf Canadians.

As for bus and rail lines, interpreters are needed on guided tours or scenic trips. A committee could be set up to study the issues involving the hearing impaired and resolve the problems in some way.

Perhaps we will hear from you?

Yours respectfully,

Dorothy E Beam

(Mrs) Dorothy E. Beam
Executive Secretary

A272